

RESOLUCION 2278 DE 2013

(Abril 13)

<Fuente: Archivo Ministerio de Relaciones Exteriores>

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

<NOTA DE VIGENCIA : Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 2018>

Por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas y reclamos presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 3 de agosto de 2018, 'por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013', publicada en el Diario Oficial No. 50.677 de 6 de agosto de 2018.

LA MINISTRA DE RELACIONES EXTERIORES

En ejercicio de sus facultades legales y en especial de las que le confieren el artículo [61](#) de la Ley 489 de 1998, el Decreto Ley [019](#) de 2012, Ley [734](#) de 2002, Ley [1437](#) de 2011, el Decreto [3355](#) de 2009, demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO

Que según lo dispuesto en el artículo [61](#) de la Ley 489 de 1998 en su literal c), son funciones de los ministros, además de las que les señalan la Constitución Política y las disposiciones legales especiales, las de "Dirigir y orientar la función de planeación del sector administrativo a su cargo".

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo [6](#) del Decreto 3355 de 2009, una de las funciones del Ministro de Relaciones Exteriores es la de "Aprobar y dirigir los planes, programas y proyectos a cargo del Ministerio e impartir las instrucciones necesarias para su adecuada implementación en la entidad".

Que el artículo [60](#) del Decreto Ley 019 de 2012 establece que "Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir. Las autoridades deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares para trámites similares".

Que así mismo, el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 señala que son deberes de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición.

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011, "Las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda responder y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo"

Que en virtud de lo expuesto anteriormente el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio requieren fijar las políticas, responsabilidades y procedimientos tendientes a unificar la recepción, distribución, seguimiento y respuesta de las peticiones, quejas y reclamos.

Que con merito en lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. REGLAMENTACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 2018> Regláméntese el trámite interno para la atención de peticiones, quejas y reclamos presentados ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 3 de agosto de 2018, 'por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013.'



ARTÍCULO SEGUNDO. ALCANCE. <Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 2018> La presente Resolución es de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias del Ministerio de Relaciones Exteriores tales como: Despacho del Ministro de Relaciones Exteriores, Viceministerios, Secretaría General, Embajadas, Delegaciones, Oficinas Consulares y todas las dependencias que hagan parte de ellos.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 3 de agosto de 2018, 'por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013.'



ARTÍCULO TERCERO. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 2018> Para los efectos de la presente resolución se entiende por:

Petición. Las peticiones comprenden todas aquellas solicitudes respetuosas, presentadas por personas naturales o jurídicas, en forma verbal, escrita, por correo electrónico o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, de interés particular, colectivo o general, siempre que su objeto no se encuentre dentro de los asuntos restringidos por la Constitución Política o la Ley.

Queja. Es la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta presuntamente irregular desplegada por uno o varios servidores públicos en ejercicio de sus funciones.

Reclamo. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular referente a las funciones de la entidad.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 3 de agosto de 2018, 'por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013.'



ARTÍCULO CUARTO. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 2018> Las peticiones se clasificarán de la siguiente forma:

Peticiones en interés particular. Son aquellas que las personas naturales o jurídicas formulan al Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio, en interés propio o particular, es decir, con invocación de un derecho propio consagrado en una norma constitucional o legal vigente. El término para dar respuesta será de máximo 15 días hábiles.

Peticiones en interés general. Son aquellas formuladas por una persona natural o jurídica, con el fin de que le sea prestado un bien o servicio que corresponda a las funciones de la entidad y su beneficio corresponde a las necesidades de la comunidad en general. Se fundamentan en la necesidad de protección de los bienes comunes y los intereses generales. El término para dar respuesta será de máximo 15 días hábiles.

Peticiones de documentos. Son aquellas que buscan recibir de la administración, copia de uno o más documentos que se encuentren en su poder o custodia. El término de su respuesta será de máximo 10 días hábiles.

Peticiones de información. Son aquellas que buscan que la administración le suministre al peticionario información sobre documentos, o asuntos que sean de conocimiento de la entidad. El término para su respuesta será de máximo 15 días hábiles.

Peticiones de consulta. Son aquellas que persiguen que la administración produzca un concepto o una interpretación sobre aquellas situaciones que tengan relación con las funciones que desempeña o con situaciones de su competencia. El término de su respuesta será de máximo 30 días hábiles.

Peticiones de certificación. Son aquellas que buscan la expedición de actos administrativos por medio de los cuales el Jefe o Director de la dependencia respectiva, dé fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido dentro del Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. Corresponderá al Jefe de cada dependencia

expedir las certificaciones de conformidad con su competencia, y en virtud de las funciones que le hayan sido asignadas. El término de su respuesta será de máximo 15 días hábiles.

Peticiones presentadas por entes de control. Son aquellas elevadas por un ente de control ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. El término de su respuesta será el establecido en la petición del ente de control.

Peticiones presentadas por la Defensoría del Pueblo. Son aquellas elevadas por la Defensoría del Pueblo ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. El término de su respuesta será de 5 días hábiles.

Peticiones presentadas por medios de comunicación. Son aquellas elevadas por un miembro de medio de comunicación ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. El término de su respuesta será de máximo 5 días hábiles.

Peticiones presentadas por miembros del Congreso de la República. Son aquellas elevadas por un miembro del Congreso de la República ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o su Fondo Rotatorio. El término de su respuesta será de máximo 5 días hábiles siempre y cuando en la petición se indique que ésta se realiza en virtud de lo establecido en la Ley [5](#) de 1992.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 3 de agosto de 2018, 'por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013.'



ARTÍCULO QUINTO. RESPONSABILIDAD. <Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 2018> El Jefe de Gabinete, el Viceministro de Relaciones Exteriores, el Viceministro de Asuntos Multilaterales, el Secretario General, los Jefes de Misiones Diplomáticas y Consulares, los Directores, los Jefes de Oficina y los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores que reciba por cualquier medio una petición, queja o reclamo serán responsables de su atención y respuesta en forma debida siguiendo los términos legales para tal efecto.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 3 de agosto de 2018, 'por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013.'

ARTÍCULO SEXTO. PROCEDIMIENTO. <Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 2018> Se usará para su recepción, radicación, seguimiento y respuesta lo establecido en la Resolución [7188](#) del 28 de noviembre de 2012 y aquellas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 3 de agosto de 2018, 'por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013.'

ARTICULO SÉPTIMO. VIGENCIA Y DEROGATORIA. <Resolución derogada por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 2018> La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga en todas sus partes la Resolución No. [0088](#) del 15 de enero 2003.

Notas de Vigencia

- Artículo derogado por el artículo [17](#) de la Resolución 6451 de 3 de agosto de 2018, 'por la cual se reglamenta el trámite interno para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas ante el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio y se deroga la Resolución 2278 de 2013.'

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

MARÍA ÁNGELA HOLGIN CUELLAR

Ministra de Relaciones Exteriores



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 15 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.621 - 27 de diciembre de 2023)

