CIRCULAR 0073 DE 2019

(agosto 13)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

PARA:	CANCILLERIA INTERNA
DE:	CARLOS RODRIGUEZ BOCANEGRA
ASUNTO:	Trámite Interno Derechos de Petición -CIAC

Teniendo en cuenta los lineamientos contenidos en la Resolución 6451 de 2018 para el trámite interno de los derechos de petición de competencia de las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores y de su Fondo Rotatorio-MRE, resulta pertinente a partir de la fecha, dejar sin efectos la Circular No.C-DIMCS-GCIAC-18-000124 del 4 de diciembre de 2018 y en su lugar, tener en cuenta las siguientes instrucciones para la gestión de los derechos de petición que ingresan a través de los canales dispuestos por la Entidad:

I. Derechos de petición físicos que sean radicados en la oficina del Grupo de Correspondencia

1. Todo derecho de petición físico que sea radicado en la oficina del Grupo de Correspondencia del Ministerio de Relaciones Exteriores y administrado a través del Sistema de Correspondencia Oficial - SICOF (o el aplicativo tecnológico que haga sus veces) deberá ser remitido a la dependencia competente con copia al Centro Integral de Atención al Ciudadano, área encargada de su seguimiento.

2. El área competente deberá dar respuesta al peticionario e informar el número del radicado de la respuesta y la fecha de salida, a la cuenta de correo electrónico seguimientociac@cancilleriagov.co.

3. Cuando una dependencia reciba un derecho de petición que sea competencia de otra área del Ministerio, deberá remitirlo inmediatamente al área competente con copia al Centro Integral de Atención al Ciudadano.

4. Si la petición no es competencia de este Ministerio, deberá ser trasladado a la entidad correspondiente por el área que lo haya recibido, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición en este Ministerio, con copia al Centro Integral de Atención al Ciudadano para su seguimiento.

Dentro del término señalado el área que realiza el traslado deberá informar de la remisión por competencia al peticionario y adjuntar con la respuesta una copia del oficio remisorio, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

II. Derechos de petición que ingresen a través de los canales de administrados por el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

1. Los agentes/orientadores del CIAC recibirán, revisarán, registrarán, radicarán y distribuirán las comunicaciones de los ciudadanos por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad para el servicio al ciudadano.

2. Los agentes/orientadores del CIAC resolverán las solicitudes de información sobre los trámites

y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

3. Los agentes/orientadores del CIAC canalizarán las solicitudes presentadas por los ciudadanos a las áreas del Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio en razón a la temática sobre la cual verse la solicitud del ciudadano y que por competencia sean de responsabilidad de ellas, cuando no se haya delegado competencia en el CIAC para responder.

4. Todas las comunicaciones producidas por las áreas del Ministerio (incluidas las Embajadas, Delegaciones Permanentes y Consulados) en respuesta a derechos de petición ingresados por los canales de comunicación administrados por el CIAC deberán ser enviadas electrónicamente junto con los anexos que correspondan, en archivo PDF, al correo institucional seguimientociac@cancilleriagovco, para efectos del seguimiento, control y remisión al peticionario por parte del CIAC.

5. Cuando una dependencia reciba un derecho de petición que sea competencia de otra área del Ministerio, deberá remitirlo al área competente e informar inmediatamente al Centro Integral de Atención al Ciudadano al correo electrónico seguimientociac@cancilleria.gov.co.

6. Si la petición no es competencia de este Ministerio, deberá ser trasladado a la entidad correspondiente por el área que lo haya recibido, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición en este Ministerio, con copia al Centro Integral de Atención al Ciudadano al correo electrónico seguimientociac@cancilleria.gov.co para su seguimiento.

Dentro del término señalado el área que realiza el traslado deberá informar de la remisión por competencia al peticionario y adjuntar con la respuesta una copia del oficio remisorio, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

III. Derechos de petición que ingresen a través de correos electrónicos relativos a estados de trámites o actualizaciones de datos

Todas las comunicaciones producidas por las áreas del Ministerio (incluidas las Embajadas, Delegaciones Permanentes y Consulados) en respuesta a derechos de petición presentados mediante correo electrónico con dominio @cancilleria, donde se solicite información sobre estados de los trámites o actualizaciones de datos o solicitudes similares, deberán ser enviadas electrónicamente junto con la respuesta que se otorga al ciudadano, al correo institucional seguimientociac@cancilleria.gov.co, para efectos de remisión al peticionario por parte del CIAC.

Cordialmente,

CARLOS RODRIGUEZ BOCANEGRA

SECRETARIO GENERAL

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 30 de septiembre de 2024 - (Diario Oficial No. 52.869 - 4 de septiembre de 2024)

El futuro es de todos

Cancillería de Colombia