



**Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio**  
República de Colombia

**RESOLUCIÓN NÚMERO**

( **0046** ) 24 ENE. 2017

*"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

**EL MINISTRO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO**

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas por el numeral 3° del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la ley 1712 de 2014, 1755 de 2015 y el Decreto 1069 de 2015, y

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74, desarrollados por los artículos 5° y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, consagra el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Que la Ley 190 de 1995 *"Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa"*, en su artículo 55, establece que las quejas y reclamos, se resolverán siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio de los derechos de Petición.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34 numerales 19 y 34, señala entre los deberes de los servidores públicos los de dictar reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

sobre el trámite del derecho de petición, y el de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, "*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*", establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y así mismo, que la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Que el Consejo Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada por Acuerdo 01 de diciembre 1 de 2005 señaló los criterios de respuesta a las peticiones presentadas por la población desplazada y ordenó a las Entidades que hacen parte del Sistema adoptar la ruta fijada por el Comité Jurídico del Sistema Nacional de Atención Inmediata a Población Desplazada -SNAIPD- para atender las solicitudes elevadas por dicha población.

Que por medio de la Ley 1437 de 2011 se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Corte Constitucional, mediante sentencia C- 818 de 2011, declaró inexecutable el Título II sobre el Derecho de Petición. No obstante, dicha Corporación declaró la inexecutable diferida hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso de la República expidiera la Ley Estatutaria Correspondiente.

Que el Consejo de Estado, a través de concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil radicado interno 2243 del 28 de enero de 2015, estableció que "*desde el 1º de enero de 2015 y hasta fecha anterior al momento en que empiece a regir la nueva ley estatutaria sobre el derecho de petición, se presenta la reviviscencia de las mencionadas disposiciones del Código Contencioso Administrativo (Decreto Ley 01 de 1984)*".

Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 sustituyó el Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de petición ante las autoridades-Reglas generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas especiales y Capítulo III Derecho de petición ante organizaciones e

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

instituciones privadas, artículos 13 a 33, de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que el artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece que las autoridades deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 1712 de 2014, reguló el derecho de acceso a la información Pública y fue reglamentada por el Decreto 103 de 2015, compilado en el Decreto único del Sector de la Presidencia de la República.

Que el Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Justicia y del Derecho, en su capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del Libro 2 regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que el artículo 1 del Decreto Ley 555 de 2003 creó el Fondo Nacional de Vivienda- FONVIVIENDA, como un fondo con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía presupuestal y financiera, sin estructura administrativa ni planta de personal propia; sometido a las normas presupuestales y fiscales del orden nacional, adscrito al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Que el artículo 14 del Decreto Ley 555 de 2003 estableció: "*Apoyo a la gestión. Las funciones técnicas y administrativas para el desarrollo de las actividades propias del Fondo Nacional de Vivienda, Fonvivienda, serán realizadas a través del personal de planta del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial*".

Que teniendo en cuenta que los funcionarios de la planta de personal del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio apoyan el trámite de respuesta a los derechos de petición, quejas y reclamos relacionados con la gestión del Fondo Nacional de Vivienda, Fonvivienda, el objeto del presente acto administrativo regula el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos que se formulen ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda- FONVIVIENDA, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que en consecuencia se considera pertinente actualizar el reglamento interno que regula el trámite de peticiones, quejas y reclamos de que

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

trata la Resolución 194 de 2016, con el fin de ajustarlo a las nuevas disposiciones legales vigentes.

Que en mérito de lo expuesto,

### **RESUELVE:**

#### **I. Disposiciones generales**

**Artículo 1.- Objeto-** El presente acto administrativo regula el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos que se formulen ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda- FONVIVIENDA, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Parágrafo 1.-** Los aspectos no contemplados en el presente reglamento, se regirán por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 1755 de 2015 o las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Parágrafo 2.-** Las previsiones de la presente Resolución no se aplican a trámites y actuaciones administrativas especiales que están reguladas por leyes especiales. Respecto de los citados trámites el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y ésta Resolución tiene tan solo un carácter supletivo, es decir, solo se aplican en lo no previsto por los procedimientos especiales y en cuanto sean compatibles.

**Parágrafo 3.- Excepciones.** Por tener trámites especiales y propios, están exceptuados de lo preceptuado en ésta Resolución los asuntos de competencia de:

1. El Grupo de Control Interno Disciplinario.
2. El Grupo de Procesos Judiciales y Función Administrativa de Cobro Coactivo.
3. La Oficina de Control Interno en lo concerniente a requerimientos de los entes de control.
4. Respuestas a requerimientos de congresistas en ejercicio de su función de control político.

La Ventanilla Única de Correspondencia a través del Sistema de Gestión Documental (Gesdoc / Bizagi) remitirá a las dependencias exceptuadas,

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

los asuntos expresamente establecidos que requieren un trámite especial para su respuesta.

**Artículo 2.- Firmas documentos oficiales.** Establecer en los siguientes funcionarios, la firma de los documentos oficiales que requieren trámite externo:

- 2.1 Por el Ministro.** Las comunicaciones dirigidas al Presidente y al Vicepresidente de la República, a los Ministros del Despacho y Directores de Departamentos Administrativos, Senadores y Representantes a la Cámara, Registrador Nacional de Estado Civil, Consejo Nacional Electoral, Jefes de Gobierno, Embajadores, Jefes de Misiones Diplomáticas, federaciones y Confederaciones, Gobernadores y Alcaldes, así como las demás que considere.
- 2.2 Por los Viceministros.** Las comunicaciones dirigidas a Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Unidades Administrativas Especiales de Orden Nacional y Territorial, Gobernadores y Alcaldes, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Senadores y Representantes a la Cámara, Organismos Internacionales y Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, así como las que le sean designadas por el Ministro y aquellas que en atención a sus competencias deba emitir.
- 2.3 Por el Secretario General.** Las comunicaciones dirigidas a los Secretarios Generales de Ministerios, Departamentos Administrativos, Entidades Públicas del Orden Nacional y Territorial, personas naturales o jurídicas en aquellos asuntos relacionados con las funciones de su cargo, las que le sean designadas por el Ministro, así como las que no corresponden al Ministro y/o los Viceministros, y aquellas que en atención a sus competencias deban emitir.
- 2.4 Por los Directores.** Los conceptos técnicos y demás comunicaciones dirigidas a los servidores públicos y a particulares relacionadas con las funciones de su dependencia.
- 2.5 Por los Subdirectores.** Las comunicaciones dirigidas a los servidores públicos y a particulares relacionadas con las funciones de su dependencia.
- 2.6 Por los Jefes de las Oficinas Asesoras.** Los conceptos y las comunicaciones dirigidas a los servidores públicos y a particulares

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

relacionadas con las funciones a su cargo y las que le sean delegadas por el Ministro.

**2.7 Por los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo.**

Las comunicaciones dirigidas a los servidores públicos y a particulares relacionadas con las funciones asignadas al grupo interno de trabajo.

**2.8 Por los Supervisores e Interventores.** Aquellas relacionadas directamente con la supervisión o interventoría.

**Parágrafo.-** Ningún funcionario diferente a los enunciados en el artículo anterior, está autorizado para firmar documentos del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, salvo aquellos que sean designados o delegados por el jefe inmediato.

## **II. Del derecho de petición de interés general y particular**

**Artículo 3.- Del derecho de petición.** Toda persona puede presentar peticiones respetuosas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a FONVIVIENDA por motivos de interés general o particular y tiene derecho a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Su ejercicio es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

**Artículo 4.- Deber de trámite oportuno de los servidores públicos.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y del Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo 23 de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

**Artículo 5.- Modalidades del derecho de petición.** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, examinar y requerir información, copias de documentos, formular consultas, presentar quejas, reclamos así como la interposición de recursos.

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

**Artículo 6.- Contenido mínimo de la petición.** De conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda petición deberá contener por lo menos la siguiente información:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. 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 está obligado a indicar la dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo.** La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinarla integralmente y, en ningún caso, la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

**Artículo 7.- Oficina responsable de la atención al ciudadano para la recepción y radicación de peticiones verbales.** El Grupo de Atención al Usuario y Archivo de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General es la dependencia responsable de atender en jornada continua las peticiones verbales en el horario de atención al público dispuesto por la Entidad.

La atención al público no podrá cesar hasta que sean atendidos todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario de atención.

Cuando los asuntos sobre los que versa la petición requieran de un análisis adicional, el personal del Grupo de Atención al Usuario y Archivo servirá de enlace para que la atención sea brindada por la dependencia competente de la Entidad.

**Artículo 8.- Ventanilla única de correspondencia para la radicación de peticiones.** El Grupo de Atención al Usuario y Archivo es la dependencia responsable de recibir, revisar y registrar en el Sistema automatizado de Gestión Documental (Gesdoc / Bizagi) la

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

correspondencia dirigida al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a Fonvivienda y así mismo de asignar cada trámite al responsable del área que se estime competente para su respuesta o conocimiento.

La dirección de la Ventanilla Única de Correspondencia, así como el horario de atención será informada en la página web de la Entidad.

La herramienta de Gestión Documental, es el instrumento oficial del Ministerio que centraliza, normalizada y controla, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones generadas y recibidas por la Entidad.

**Artículo 9.- Atención prioritaria y preferencial de peticiones.** Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal, esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través de la dependencia competente, adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba dársele a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Así mismo, tendrán atención especial y preferente las peticiones elevadas por personas en situación de desplazamiento, de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

**Artículo 10.- Presentación y trámite interno para la respuesta de peticiones.** Toda petición debe ser radicada en la herramienta de gestión documental del Ministerio por el personal autorizado de la Ventanilla Única de Correspondencia de la Entidad, atendida por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General del Ministerio y tendrán el siguiente trámite según corresponda:

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

### **10.1 Presentación:**

**10.1.1- Presentación de peticiones verbales:** Las peticiones presentadas verbalmente, serán recibidas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo, dejando constancia de ellas mediante su radicación en el Sistema de Gestión Documental (Gesdoc/Bizagi), de forma inmediata, conteniendo como mínimo la siguiente información:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición,
- Fecha y hora de recibo.
- Nombres y apellidos del solicitante, de su representante y/o apoderado si así fuese indicado con identificación de documentos de identidad. La dirección física o electrónica donde recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que se fundamenta la petición, en caso que no existieran, no impedirá su radicación.
- La relación de documentos que se anexan. Si no se anexan deberá indicarse expresamente pero no rechazar la petición
- Identificación del funcionario que receptiona y radica la petición.
- Constancia que la petición se formuló de manera verbal.

**Parágrafo 1:** Se entregará copia de la constancia de la petición verbal si el peticionario así lo solicita.

**Parágrafo 2:** Si se da respuesta a la petición verbal, deberá dejarse constancia de ello en la radicación, de lo contrario deberá darse en los plazos establecidos en la ley.

**Parágrafo 3:** Si la petición es presentada en lengua nativa o en dialecto oficial de Colombia se dejará constancia de ello con grabación en cualquier medio tecnológico o electrónico para su posterior traducción y respuesta.

**Parágrafo 4:** Si se trata de un derecho de petición de información consistente en una orientación del servidor público acerca del lugar al cual puede dirigirse para obtener información, no es necesaria su radicación ni dejar constancia de ello.

**Parágrafo 5:** Si en la petición verbal hay falta de competencia, el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal, informará al peticionario en el acto de recepción que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar la solicitud y procederá a orientarlo para que la presente al competente; si no hay funcionario competente, así lo comunicará; si el peticionario insiste se procederá a radicar.

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

**10.1.2- Presentación de peticiones escritas.** Las peticiones escritas recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio serán radicadas en el Sistema de Gestión Documental (Gesdoc/Bizagi).

Las peticiones que sean recibidas directamente por el correo electrónico de los funcionarios y contratistas del Ministerio, deben ser remitidas inmediatamente al Grupo de Atención al Usuario y Archivo- Ventanilla Única de Correspondencia al correo electrónico [correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:correspondencia@minvivienda.gov.co), para que se proceda a su radicación y se asigne a la dependencia competente para su trámite y su respuesta debe atender los lineamientos establecidos en la presente resolución. Igual trámite tendrán las peticiones recibidas vía fax.

En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

## **10.2 Trámite interno para la respuesta de peticiones:**

**10.2.1 Asignación para dar respuesta y verificación de competencia interna.** Una vez radicada la petición ante la Ventanilla Única de Correspondencia y registrado el trámite en el Sistema de Gestión Documental (Gesdoc/Bizagi), automáticamente se asigna a la dependencia que debe asumir su respuesta por competencia en los términos legales. Si la dependencia considera que la competencia corresponde a otra área deberá reasignarlo en el menor tiempo posible a la que se considere competente con las justificaciones correspondientes y dentro del término para resolver la solicitud al peticionario.

**10.2.2 Verificación de competencia del Ministerio.-** Si el Ministerio o Fonvivienda, como destinatarios de la petición no son competentes para resolverla, se debe informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado se debe remitir la petición al competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario. Así mismo, en caso de

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

no existir funcionario competente se debe comunicar al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**10.2.3 Petición incompleta.** Cuando se constate que una petición radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete la información en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se empezará a contar nuevamente el término para resolver la petición.

**10.2.4 Desistimiento tácito de la petición.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento solicitado de completar la información, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

El Ministerio a través del Jefe del Área responsable de dar respuesta ordenará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual procede el recurso de reposición; situación que ocurrirá cuando el peticionario no haya cumplido el requerimiento de aportar documentos y/o información, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**10.2.5. Características de la respuesta.** La respuesta al derecho de petición debe ser oportuna, es decir, dentro de los términos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para cada caso; se debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario. La obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá contestar remitiéndose a respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**10.2.6 Responsabilidad frente a la respuesta.** Los Jefes de las dependencias competentes para dar respuesta, así como los servidores públicos a quienes se les asigne el derecho de petición, serán responsables de que las respuestas se emitan cumpliendo con las

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

características previstas en el artículo anterior, así como el término legal para ser atendidas.

**Parágrafo.-** Se entenderá por dependencia competente aquella que de conformidad con las normas orgánicas vigentes y el manual descriptivo de funciones, le haya sido asignado el asunto sobre el cual versa el derecho de petición. La desatención, incumplimiento e inobservancia de las disposiciones antes citadas, darán lugar a la comisión de faltas disciplinarias en contra del funcionario asignado de atender el derecho de petición, de conformidad con lo señalado en el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002 y demás disposiciones legales que regulen la materia, modifiquen y/o sustituyan.

**Artículo 11.- Término general para resolver peticiones.** Las peticiones de que trata la presente resolución se resolverán y contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, según lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la Ley y en la presente Resolución.

**Artículo 12.- Términos especiales para resolver peticiones.** La respuesta a las siguientes modalidades de petición tendrán los siguientes términos:

**12.1 Petición de documentos y de información:** Cuando el objeto de la petición sea la solicitud de documentos o de información debe resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Si durante dicho término no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Los costos de las copias estarán a cargo de los peticionarios. Pero, en ningún caso dicho valor podrá exceder el de su reproducción. Para tal efecto el Ministerio a través de la Subdirección de Finanzas y Presupuesto actualizara el valor a pagar por fotocopia, el cual se publicará en la página WEB del Ministerio.

**12.2.- Petición de resolver una consulta.** Las solicitudes que tengan como finalidad elevar una consulta deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**12.3.- Peticiones realizadas por población en situación de Desplazamiento.** La atención a los derechos de petición presentados por la población en situación de desplazamiento seguirá un trámite preferencial en cuanto a su recepción y atención, de conformidad con las decisiones que al respecto ha emitido la Corte Constitucional y el Consejo Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada (CNAIPD).

Estas solicitudes serán tramitadas a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, y se resolverán atendiendo los criterios para respuesta previstos por el CNAIPD en el Acuerdo No. 01 de 2005 o en los que adicionen, modifiquen o sustituyan. En lo no contemplado por las normas especiales que rigen la materia, se aplicará lo dispuesto en la presente Resolución.

**12.4.- Petición entre autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos al Ministerio, se debe resolver en un término no mayor a diez (10) días.

En los demás casos de peticiones, las autoridades resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en la presente resolución.

**12.5.- Solicitudes de información de los Congresistas.** Las solicitudes de información que se reciban por lo congresistas deben tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

**12.6.- Interposición de Recursos, entre otras actuaciones:** Los recursos se deben presentar conforme a las normas especiales que para tales efectos establecen los artículos 74 al 86 y demás concordantes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Artículo 13.- Procedimiento en caso de que no sea posible dar respuesta dentro del plazo.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos establecidos según la modalidad de petición, el responsable de la respuesta debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Artículo 14.- Desistimiento expreso de la petición.** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el Ministerio podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

**Artículo 15.- Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo, solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores., salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**Artículo 16.- Falta Disciplinaria.** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Parte Primera del Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

### **III. Disposiciones aplicables a las solicitudes de información**

**Artículo 17.- Informaciones y documentos reservados.** Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política o la Ley, tales como los relacionados con el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En todo caso, la dependencia que dé contestación negativa a la petición, alegando reserva de la documentación, deberá señalarle al interesado las disposiciones legales pertinentes y notificarlo al peticionario.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única instancia si se niega o si se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en los artículos 21 de la Ley 57 de 1985 y 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Parágrafo.** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competente para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer.

**Artículo 18 .Confidencialidad de la información del Registro Único de Víctimas.** La información contenida en el Registro Único de Víctimas con el fin de proteger el derecho a la vida, a la intimidad, a la honra y bienes de los inscritos, tiene el carácter de confidencial. De conformidad con lo previsto en el artículo 15 del Decreto 2569 de 2000, de manera excepcional dicha información podrá ser conocida por el Instituto Colombiano de Desarrollo Rural -Incoder-, el Banco Agrario, el Fondo Nacional de Vivienda - Fonvivienda-, el Instituto Colombiano de Bienes Familiar -ICBF-, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE-, las entidades territoriales y las entidades estatales que prestan atención en salud y educación, para efectos de identificar a la población desplazada beneficiaria de los programas de tierras, vivienda, salud y educación. En los términos establecidos en el artículo 9° del Decreto 2131 de 2003, las entidades mencionadas podrán acceder a la información, previa solicitud formulada ante la Dirección General de la Red de Solidaridad Social, y la suscripción de un acta de compromiso, en la que justifiquen el uso y destino de la información, garantizando su confidencialidad.

**Artículo 19. Solicitud de acceso a información pública.** Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública y que en ningún caso podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, la dependencia responsable podrá dar respuesta por el mismo medio de la solicitud.

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado, y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en la información allí contenida.

De igual manera, se debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

**Artículo 20.- Consulta física de documentos.** Cuando las solicitudes de información pública se refieran a consulta de documentos que están disponibles en medio físico y no se solicite su reproducción, la dependencia en la que reposen los documentos atenderá directamente al peticionario y dispondrá de un sitio físico para su consulta.

El examen de documentos se hará en horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a 4:00 p.m, en jornada continua y previa la autorización del jefe de la respectiva dependencia o del servidor público en quién éste haya delegado dicha facultad. El Servidor Público que autorice el examen de documentos, deberá verificar previamente que éstos no tengan el carácter de reservados.

**Artículo 21.- Costos de reproducción de información pública.-** El Subdirector de Finanzas y Presupuesto de la Entidad expedirá anualmente la circular con el valor y costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información en posesión, control y custodia del Ministerio, de acuerdo con lo establecido en los artículos 2.1.1.3.1.5 y siguientes del Decreto 1081 de 2015 o la regulación vigente aplicable a la materia.

Esta Circular deberá ser publicada en el sitio web de la Entidad conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015.

**Artículo 22.-Expedición de copias.** La expedición de copias dará lugar al pago previo de las mismas, cuyo valor estará determinado en la circular que regula los costos de reproducción de información pública del Ministerio. Para tal efecto, se informará al peticionario, verbalmente o por escrito, según el caso, que la administración accede a la petición y que para la entrega de las copias requeridas, deberá cancelar previamente el valor que ellas ocasionen en el establecimiento bancario que se le informe y presentar el recibo correspondiente.

Cumplida la anterior exigencia, la dependencia respectiva tendrá tres (3) días hábiles para expedirlas.

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

**Parágrafo.** En todo caso cuando la información solicitada repose en un formato electrónico o digital y la persona solicitante así lo manifieste se podrá realizar su envío por este medio y no se cobrará costo alguno de reproducción de la información.

#### **IV. De las sugerencias, quejas, reclamos y Denuncias**

**Artículo 23.- Responsable de la recepción de las sugerencias, quejas y reclamos.** El Grupo de Atención al Usuario y Archivo de la Subdirección de Servicios Administrativos de la Secretaría General es la dependencia responsable, de la recepción de las sugerencias, quejas y reclamos que se presentan ante la Entidad a través de los diferentes canales habilitados para el efecto.

**Artículo 24.- Definiciones.** Para los efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presentan ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, habrán de tenerse en cuenta las siguientes definiciones:

**Sugerencia:** insinuación, recomendación, inspiración o idea propuesta por el usuario o cliente para mejorar un servicio o proceso de la Entidad.

**Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

**Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

**Denuncia:** Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Si se trata de denuncia contra funcionario, esta será radicada y/o trasladada al grupo de control Interno disciplinario para su trámite o en su defecto se trasladara a la entidad competente incluidos a los entes de control.

**Artículo 25.- Trámite de las quejas.** Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, debe remitirse al Grupo de Control Interno Disciplinario para el trámite correspondiente, dependencia que además deberá informar de manera inmediata al

*Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016"*

petionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición.

## V. Disposiciones finales

**Artículo 26.- Presentación de Informes del Grupo de Atención al Usuario y Archivo.** El Coordinador del Grupo de Atención al Usuario y Archivo debe elaborar informes trimestrales respecto a la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de acuerdo con lo preceptuado en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 en concordancia con la Ley 1712 de 2014.

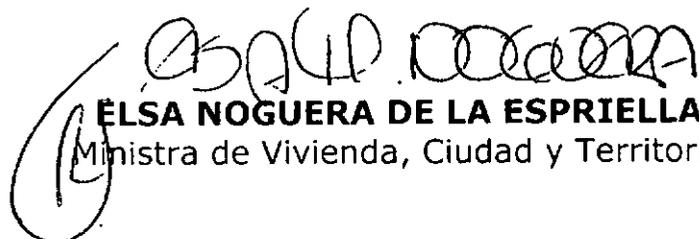
Así mismo, el informe será publicado en el sitio web de la Entidad conforme lo establece el artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 de 2015.

**Artículo 27.- Buzón de notificaciones judiciales.** Las notificaciones judiciales que lleguen a los correos electrónicos [notificacionesjudi@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesjudi@minvivienda.gov.co), [notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co), deberán ser radicadas en la herramienta de gestión documental (Gesdoc/Bizagi) y remitidas inmediatamente a la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio.

**Artículo 28.- Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga la Resolución 0194 de 2016.

## PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D. C., a los

  
**ELSA NOGUERA DE LA ESPRIELLA**  
Ministra de Vivienda, Ciudad y Territorio

Elaboró: Adriana Bonilla Marquinez. Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo.  
Revisó: Jose Vicente Casanova Rojas. Subdirector de Servicios Administrativos. Sheila Montoya Mora. Asesora. Secretaria General. / Andrea Rojas. Asesora. Secretaria General. / Luz Silene Romero Sajona. Jefe de Oficina Asesora Jurídica.  
Aprobó: Raúl José Lacouture Daza. Secretario General