

**MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO****RESOLUCIÓN NÚMERO 1926 DE 2005****(Septiembre 5)**

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna a que deben someterse las actuaciones administrativas relacionadas con el ejercicio del Derecho de Petición”.

EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales y en especial las que le confieren los artículos 208 y 209 de la Constitución política, el artículo 1° de la Ley 58 de 1982, el artículo 32 del Decreto 01 de 1984 y el artículo 7° del Decreto 210 de 2003, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con los artículos 23 de la Constitución Nacional y 5° del Decreto 01 de 1984, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución;

Que de acuerdo con el Decreto 01 de 1984, las entidades del orden nacional deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la forma de atender las consultas y quejas relativas al funcionamiento de los servicios a su cargo;

Que teniendo en cuenta que el artículo 4° de la Ley 790 de 2002 fusionó los Ministerios de Desarrollo Económico y de Comercio Exterior, conformando el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se hace conveniente unificar la reglamentación de trámites administrativos internos de los dos Ministerios, que permita una atención oportuna a los particulares que formulen peticiones.

RESUELVE:**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 1°. CAMPO DE APLICACIÓN: La presente Resolución reglamenta los procedimientos administrativos de orden interno del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo relacionados con el derecho de petición en sus diversas modalidades.

Las previsiones de la presente Resolución no cobijan trámites y actuaciones administrativas que estén reguladas por leyes de carácter general o especial en las que deba intervenir el Ministerio por mandato de la misma ley.

Los aspectos no contemplados en el presente reglamento, se regirán por el Código Contencioso Administrativo y demás normas pertinentes.

ARTICULO 2º. PRINCIPIOS ORIENTADORES: Todas las actuaciones administrativas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se regirán por los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción y, en general conforme a las normas del Código Contencioso Administrativo, y demás normas que en este sentido lo complementen, modifiquen o reformen, así como por lo dispuesto en la presente Resolución.

ARTICULO 3º. OBJETO DEL DERECHO DE PETICIÓN: El derecho de petición que se ejerza ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, tiene por objeto la efectividad y el reconocimiento de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley y que se relacionen con el cumplimiento de las funciones administrativas que la ley le ha otorgado al Ministerio.

ARTICULO 4º. EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN: Toda persona tiene derecho a ejercer el derecho de petición ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y sus funcionarios están obligados a dar respuesta según el trámite y los términos contemplados en el presente reglamento, siempre y cuando se trate de asuntos relacionados con su actividad.

ARTICULO 5º. FORMA DE EJERCER EL DERECHO DE PETICIÓN: El derecho de petición ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se podrá ejercer mediante alguna de las siguientes formas:

- A. Peticiones en interés general o particular,
- B. Petición de informaciones y solicitud de copias,
- C. Formulación de consultas,
- D. Formulación de quejas.

Estas modalidades del derecho de petición se denominarán en forma genérica "peticiones" y se ejercerán tal y como se determina en los capítulos siguientes.

ARTICULO 6º. PETICIONES VERBALES: Las peticiones que se realicen en forma verbal se formularán directamente ante el funcionario que sea competente para resolverlas, de acuerdo con la naturaleza del asunto.

Cuando el funcionario ante quien se presente una petición verbal no sea competente para resolverla o contestarla deberá informarle en el acto al interesado y remitirlo ante el funcionario competente.

PARÁGRAFO: Será dependencia o funcionario competente aquella o aquel que de conformidad con las normas orgánicas vigentes y el manual descriptivo de funciones, le esté asignado el asunto sobre el cual versa la petición.

ARTICULO 7º. Cuando la petición o consulta se haga en forma verbal, se contestará de la misma manera al momento de formularse si es posible; cuando no lo sea, se expedirá una constancia de su formulación indicando el día y hora en que el interesado podrá volver por su respuesta dentro de los términos señalados en el

artículo 27 de la presente Resolución. Al resolverla se podrá hacer verbalmente o por escrito dejando constancia de ello en el primer caso.

ARTICULO 8°. PETICIONES ESCRITAS: Las peticiones que se presenten en forma escrita, serán radicadas ante la Oficina de Archivo y Correspondencia, la cual dentro de las veinticuatro horas siguientes a su recibo, se encargará de distribuir las de la siguiente forma:

A) Los asuntos que se dirigen en forma genérica al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, serán entregados al Secretario General quien asignará el conocimiento de la petición al funcionario que sea competente, los que se dirijan al Ministro se enviarán a su Despacho.

B) Los asuntos en los cuales se designe la dependencia o el funcionario al cual se dirige, serán entregados a la respectiva Dirección u Oficina a que pertenezca, para que éstas asignen el conocimiento del asunto a quien sea competente.

PARÁGRAFO: Si la dependencia a la cual va dirigida la petición no es la competente para resolverla o contestarla, deberá enviarla a la dependencia competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la misma. Dentro del mismo lapso, deberá informar de la situación al interesado.

ARTICULO 9°. El funcionario que reciba la petición, sellará y fechará, mecánica o manualmente la copia de la solicitud, la cual se devolverá al peticionario y servirá para reclamar la respuesta.

ARTICULO 10°. Todas las peticiones se recibirán en días laborales en el horario de atención al público de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. en jornada continua. Este horario se divulgará en carteleras en sitios fácilmente visibles por el público, en la entrada principal de todas las oficinas en que funcionen las diversas dependencias del Ministerio.

ARTICULO 11°. PETICIONES FORMULADAS A TRAVES DE MEDIOS ELECTRONICOS. Las peticiones que se realicen a través de medios electrónicos como internet o vía fax, surtirán el trámite de las peticiones escritas. La fecha de recepción será la del envío del correo electrónico o la fecha del reporte de transmisión del fax, según sea del caso.

ARTICULO 12°. INFORMACIÓN GENERAL. En lo relacionado con los asuntos de información general, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de la página www.mincomercio.gov.co dispondrá de documentación actualizada que resulte de interés colectivo. Esta página también cuenta con enlaces para atender derechos de petición, quejas, reclamos y consultas.

CAPITULO II DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES GENERAL Y EN INTERES PARTICULAR

ARTICULO 13°. CLASES DE INTERES EN LAS PETICIONES: Toda persona podrá presentar solicitudes en interés general o particular que tengan relación directa con las actuaciones administrativas del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

ARTICULO 14°. REQUISITOS Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS: Las peticiones escritas deberán contener por lo menos:

- A. La designación del funcionario o dependencia a la que se dirige;
- B. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado según el caso, con indicación del número de documento de identidad, dirección y teléfono;
- C. El objeto de la petición;
- D. Los hechos o razones en que se apoya;
- E. La relación de documentos que se anexan;
- F. La firma del peticionario, de su representante o apoderado, según el caso.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos podrán elaborarse formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan, o que puedan conseguir en los archivos de las distintas dependencias del Ministerio.

ARTICULO 15°. PETICIONES INCOMPLETAS: Recibida la petición en la dependencia competente para resolverla o contestarla, el funcionario designado al efecto verificará el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior o los que sean necesarios para resolver de fondo. Si observare el incumplimiento de alguno de ellos, se oficiará al peticionario por una sola vez para que subsane las fallas de que adolece.

El requerimiento interrumpirá los términos establecidos para decidir por parte de las autoridades. Desde el momento en que el peticionario aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos para decidir, pero no se podrá solicitar más complementos y se decidirá con base en los documentos e informaciones que se dispongan de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.

Cuando la petición fuere presentada personalmente y no se acompañare de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le podrá indicar al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se hará dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Artículo 16°. DESISTIMIENTO. Si el interesado no presenta los documentos, informaciones o requisitos que se le hayan solicitado en el término de dos (2) meses, se entenderá que desiste de su petición. En este evento el expediente y los documentos que contengan la petición se archivarán, salvo que la administración considere que el asunto es de interés público en cuyo caso se resolverá mediante resolución motivada, sin embargo el interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto conforme lo establece el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 17°. CITACIÓN DE TERCEROS: Cuando de la misma petición o de los registros que lleve el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo a la dirección que se conozca, si no hay otro medio más eficaz.

En el caso de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible, o pudiere resultar demasiado costosa o demorada, se hará la publicación de que trata el artículo siguiente.

ARTICULO 18°. PUBLICIDAD: Cuando de la misma petición aparezca que terceros no determinados pueden estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, el texto o un extracto de aquella que permita identificar su objeto, se insertará en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

ARTICULO 19°. COSTO DE LAS CITACIONES Y PUBLICACIONES: El valor de las citaciones y publicaciones de que trata el artículo anterior deberá ser cubierto por el peticionario, dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciera, se entenderá que desiste de la petición.

CAPITULO III EXAMEN DE DOCUMENTOS Y SOLICITUD DE COPIAS

ARTICULO 20°. EXAMEN DE DOCUMENTOS: El examen de expedientes o documentos que reposen en las oficinas del Ministerio, se autorizará por escrito, por el jefe de la dependencia respectiva, dentro de los diez (10) días siguientes a la petición. El examen se efectuará en días y horas laborables, con la presencia de un empleado del Ministerio si fuere necesario.

ARTICULO 21°. NEGATIVA A LA CONSULTA DE DOCUMENTOS RESERVADOS. RECURSO DE INSISTENCIA: Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta de los documentos debe dictar una providencia motivada, señalando el carácter de reservado de la información y citando las disposiciones legales pertinentes. En este evento se informará al peticionario que contra esta providencia procede el recurso de insistencia, caso en el cual el servidor público o el funcionario competente enviará la documentación respectiva al Tribunal Contencioso Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentran los documentos para que decida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes si se acepta o no la petición formulada o si se atiende parcialmente en los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 57 de 1985. Tal decisión se notificará al Ministerio Público.

ARTICULO 22°. SOLICITUD DE COPIAS: Toda persona interesada en obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo podrá solicitarlas, siempre que estas se relacionen con las actuaciones administrativas de esta entidad y que no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la ley.

El valor de las fotocopias, que corresponde al costo de su reproducción, será la suma de ciento cincuenta pesos (\$150,00) moneda corriente por folio y será cubierto por el

petionario. Esta suma se reajustará anualmente, a partir del primero de enero de 2006, en la proporción del incremento del Índice de Precios al consumidor, que establezca el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, de acuerdo con lo previsto en el artículo 3° de la Ley 242 de 1995.

El valor total a pagar por parte del petionario, de acuerdo con la tarifa fijada en el inciso anterior, se cancelará mediante consignación en el Banco de la República, Dirección del Tesoro Nacional – Otras tasas y contribuciones no específicas – fotocopias, en la cuenta No. 61011110, indicando código de portafolio 333.

Una vez el usuario presente el recibo de comprobante de pago y previa verificación del valor consignado, correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a su entrega.

Cuando el Ministerio no pueda prestar el servicio de fotocopiado, el jefe de la dependencia respectiva encargará a uno de sus funcionarios par que retire los documentos y los fotocopie a costa del interesado.

ARTICULO 23°. COPIAS Y CONSULTA DE DOCUMENTOS PUBLICADOS: Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará el funcionario competente indicando el número y la fecha del diario, boletín o gaceta en que se hizo la divulgación.

CAPITULO IV DERECHO DE FORMULACION DE CONSULTAS

ARTICULO 24°. FORMULACION DE CONSULTAS: El derecho de petición incluye el de formular consultas. Toda persona podrá someter a consideración de los funcionarios del Ministerio, consultas escritas o verbales para obtener su concepto en relación con las materias a su cargo y que tengan relación con sus actuaciones administrativas.

A las consultas según su forma verbal o escrita, se les aplicarán las disposiciones correspondientes a las peticiones verbales o escritas, en lo pertinente.

Las audiencias al público de que trata el artículo 26 del Código Contencioso Administrativo serán atendidas por los Directores Generales del Ministerio, los Jefes de las Oficinas o los empleados que ellos designen, hasta el nivel de profesional 16, los días lunes, miércoles y viernes de 2 a 4 p.m. con cita previa.

ARTICULO 25°. RESPUESTA A CONSULTAS: Las respuestas a las consultas formuladas a los funcionarios del Ministerio, no comprometen la responsabilidad del Ministerio, ni de los funcionarios que las atiendan, ni sus conceptos tendrán carácter vinculante o de obligatorio cumplimiento o ejecución.

CAPITULO V PRESENTACION DE QUEJAS

ARTICULO 26°. PRESENTACION DE QUEJAS: Toda persona podrá presentar reclamos ante el Ministerio, tendientes a poner en conocimiento del funcionario competente las irregularidades en que incurran los funcionarios del mismo o el

inadecuado funcionamiento de los servicios de esta entidad, con el fin de que se corrijan o adelanten las investigaciones del caso y se impongan las sanciones procedentes.

La queja escrita se recibirá en la Oficina de Archivo y Correspondencia y será remitida a la Secretaría General del Ministerio, dependencia que tomará las medidas administrativas necesarias para corregir las anomalías y contestará al quejoso, sobre los resultados de la investigación, en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

La queja enviada por medio electrónico será atendida por el Sistema de Quejas y Reclamos de acuerdo con su manual de procedimiento, elevado a acto administrativo según Resolución 2433 de 23 de octubre de 2003.

CAPITULO VI DISPOSICIONES COMUNES A LOS CAPITULOS ANTERIORES

ARTICULO 27°. TERMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES: De acuerdo con la clase de petición, la dependencia competente para resolverla o contestarla deberá hacerlo dentro de los siguientes términos:

- A. Para las peticiones en interés general o particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibo.
- B. Para las consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recibo.
- C. Para el derecho a la información, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.
- D. Para las peticiones de expedición de copias de los expedientes que reposan en las diferentes dependencias del Ministerio y las certificaciones sobre los mismos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes contados a partir del recibo de la solicitud, a menos que por el número de copias o la dificultad de la certificación solicitada se requiera un plazo mayor en cuyo caso el funcionario encargado informará dentro de los tres días (3) hábiles siguientes, el término en el cual va a ser atendida su solicitud.

PARÁGRAFO PRIMERO. INTERRUPCION DE TERMINOS: En lo referente a las peticiones en interés general y particular de que trata el literal A., cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos establecidos, se le debe comunicar la causa y señalar la fecha en que se le responderá.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Cuando en esta Resolución se dice “fecha de recibo” de la solicitud o petición, se entiende la fecha de recibo en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y no la de recibo en la dependencia competente.

PARÁGRAFO TERCERO: Los términos señalados en el presente artículo se interrumpirán en los casos previstos por la Ley.

ARTICULO 28°. RADICACIÓN DE PETICIONES: En la respuesta al interesado se citará precisamente el número de radicación de la respectiva petición a fin de que por la Oficina de Archivo y Correspondencia se anote en la planilla correspondiente, el número y fecha de la misma.

ARTICULO 29°. DENEGACION DE PETICIONES: La negativa en cualquier petición ya sea de interés general o particular, de información, solicitud de copias o de consulta, será siempre motivada y se notificará al interesado y al Ministerio Público en los términos y con los requisitos establecidos en el Código Contencioso Administrativo.

ARTICULO 30°. RECHAZO DE LA PETICION: Habrá lugar a rechazar la petición cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones, entre otras.

ARTICULO 31°. NOTIFICACIONES Y RECURSOS. Las decisiones que resuelvan peticiones de interés particular y que sean susceptibles de recursos, deberán notificarse personalmente al Peticionario. Cuando no fuere posible, se hará por edicto en los términos previstos en el artículo 45 del Código Contencioso Administrativo, advirtiendo la procedencia de los recursos a que haya lugar cuando sea del caso.

ARTICULO 32°. EXPEDIENTE Y ARCHIVO: De las solicitudes presentadas en ejercicio del derecho de petición se formará un expediente que se iniciará con la petición y terminará con su orden de archivo, una vez agotado el proceso establecido en este reglamento. Se exceptuarán de este trámite las peticiones verbales que se resuelven en el mismo momento de su presentación. Sin embargo, cada dependencia llevará un registro para control sobre estas peticiones.

ARTICULO 33°. ACUMULACIÓN DE EXPEDIENTES: Cuando hubiere peticiones o recursos referentes a una misma situación o a actuaciones previas que tengan el mismo efecto, se hará con todas un solo expediente a fin de evitar decisiones contradictorias.

ARTICULO 34°. OFICINA DE INFORMACIÓN: Para los efectos del artículo 18 del Código Contencioso Administrativo, a través de la página web del Ministerio y del Grupo de Atención al Ciudadano, se mantendrán disponibles todos los documentos que permitan dar una información detallada acerca de la naturaleza y estructura del Ministerio, los sitios y horarios en donde se pueda entregar y recibir correspondencia, los métodos, procedimientos y formularios de tramitación de los diversos asuntos, los organigramas y manuales de funciones y los demás considerados de interés.

Los documentos a que se refiere el presente artículo pueden ser solicitados por cualquier persona. Para tal fin se mantendrán en dicha oficina fotocopias de los mismos, las cuales se entregarán al peticionario previa cancelación del costo respectivo que será el señalado en el artículo 19 de la presente Resolución.

ARTICULO 35°. CONTROL DE PETICIONES: Trimestralmente el Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano pasará al Secretario General, una relación escrita de las peticiones o consultas resueltas y no resueltas oportunamente, indicando el nombre del funcionario responsable para los efectos disciplinarios de que trata el artículo 76 del Código Contencioso Administrativo si a ello hubiere lugar. A su vez el Secretario General rendirá informe trimestral al Ministro sobre el desarrollo del sistema de Quejas y Reclamos.

ARTICULO 36°. ATENCIÓN INDEBIDA: Toda persona que no haya sido atendida en debida forma o a quien se le hayan retardado injustificadamente los plazos señalados en el presente reglamento, pondrá tal circunstancia en conocimiento del superior inmediato del funcionario que haya incurrido en la indebida atención o el retardo

injustificado, quien previa evaluación de la situación, requerirá la apertura de la investigación disciplinaria si lo considerara procedente.

ARTÍCULO 37 SANCIONES. La demora injustificada en absolver las peticiones, consultas, o quejas, será sancionada disciplinariamente por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.

ARTICULO 38°. La presente Resolución se someterá a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación, regirá a partir de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente las resoluciones 1589 de 28 de julio de 2005, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 0997 de 27 de mayo de 2005 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 0618 de 14 de agosto de 1992 del Ministerio de Comercio Exterior, 781 de 1 de noviembre de 1984 del Ministerio de Desarrollo Económico y su modificatoria 1382 de 1° de diciembre de 1995.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a

EL MINISTRO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

JORGE H. BOTERO|