



Libertad y Orden

**MINISTERIO DE COMUNICACIONES**

RESOLUCIÓN NUMERO 002040 DE DICIEMBRE 1 DE 2003

Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el Ministerio de Comunicaciones.

**LA MINISTRA DE COMUNICACIONES**

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo y el artículo 6º., del Decreto 1620 de 2003.

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 prevé el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, así como a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley.

Que de conformidad con lo dispuesto por el Código Contencioso Administrativo en su Artículo 32, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público deben reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver o contestar las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo, para los derechos de petición.

Que las entidades Públicas deben facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado. En ningún caso se podrán inadmitir las solicitudes o informes enviados a través de correo certificado de la Administración Postal Nacional, salvo que las normas exijan su presentación personal.

Para los efectos de vencimiento de términos, se entenderá que el peticionario presentó la solicitud o dio respuesta al requerimiento de la entidad pública en la fecha en que la empresa de correo certifique, el respectivo recibo de envío.

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

Que los peticionarios podrán solicitar el envío por correo de sus documentos o información requerida a la entidad pública, previo cumplimiento de las reglamentaciones internas sobre la expedición y envío de copias y medios electrónicos.

Las entidades públicas tienen el deber reglamentar la recepción, envío y costo de las respuestas a las peticiones, a través del correo electrónico, ya que en ningún caso se puede limitar para el cumplimiento de sus obligaciones con los particulares.

Que la Ley 734 de 2002, en su artículo 34 numeral 19, señala que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre Derechos de Petición.

Que el artículo 209 de la, Constitución Política y el artículo 3º., del Código Contencioso Administrativo determinan que la actuación administrativa tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señalan las leyes, la adecuada atención de las peticiones y efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que el artículo 74 de la C. N. dispone: “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”.

Que el artículo 258 de la ley 599 de 2000 (julio 24) por la cual se expide el Código Penal, dispone que los funcionarios públicos no podrán revelar secretos profesionales ni revelar información privilegiada.

Que el Decreto 1972 de 2003, por el cual se establece el régimen unificado de contraprestaciones, señala que para el manejo de información el Ministerio de Comunicaciones mantendrá la confidencialidad de la información que con este carácter reciba en desarrollo de lo establecido en el presente decreto.

Que de acuerdo con lo previsto en el artículo 10 de la Ley 58 de 1982 y 1º del Decreto 770 de 1984, corresponde a la Procuraduría General de la Nación la revisión y aprobación de los reglamentos que elabore la respectiva entidad para el trámite interno de las peticiones, quejas y reclamos.

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

Que mediante decreto 1620 de 2002 se modificó la estructura del Ministerio de Comunicaciones, por lo que se hace necesario introducir ajustes a la Resolución 02766 del 16 de diciembre de 1994, por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición.

Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPITULO PRIMERO**

**Del Derecho de Petición**

**Artículo 1º. Procedencia.** El Ministerio de Comunicaciones a través de sus dependencias, atenderá y resolverá los siguientes asuntos:

1. Las peticiones en interés general y en interés particular que toda persona tiene derecho a presentar, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5º y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
2. Las solicitudes de información sobre la gestión, las acciones y materias de competencia del Ministerio de Comunicaciones y, en interés particular, y a que se expida copia de sus documentos, en los términos del artículo 17 y siguientes del Código Contencioso Administrativo.
3. Las consultas escritas o verbales en relación con las materias a cargo del Ministerio de Comunicaciones, sin perjuicio de lo que dispongan las normas especiales, según lo previsto en el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.
4. Las solicitudes de certificación que por disposición legal o reglamentaria le correspondan.
5. Las quejas y reclamaciones presentadas en lo relacionado con servicios y actividades de telecomunicaciones, servicios postales y sobre otras materias cuya competencia esté en cabeza del Ministerio de Comunicaciones.

**Artículo 2º. Peticiones en interés general y en interés particular.** Las solicitudes que se presenten ante el Ministerio de Comunicaciones, en ejercicio del derecho de petición, podrán ser en interés general o en interés particular.

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

Dichas peticiones podrán formularse verbal o por escrito y ser radicadas en el Punto de Atención del Ciudadano y del Operador (PACO) o del área que haga sus veces, quien lo direccionará a la dependencia competente.

En caso excepcional, cuando las circunstancias exijan recibir una petición en una dependencia diferente, en primer lugar, se debe orientar al peticionario para que lo radique en el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador (PACO), si esto no fuere posible, el funcionario debe recepcionarlo y procederá inmediatamente a su remisión, para su debida radicación y direccionamiento.

**Artículo 3°. Contenido de las peticiones escritas.** De acuerdo con lo establecido por el artículo 5° del Código Contencioso Administrativo, las peticiones escritas deberán contener, por lo menos:

1. La designación de la entidad o dependencia a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, con indicación del documento de identidad y la dirección de correspondencia, residencia o de oficina, y dirección electrónica si la posee.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya. .
5. La relación de los documentos que se acompañan, y
- 6 La firma del peticionario,

**Parágrafo.** Cuando se actúe a través de apoderado, éste deberá acompañar el respectivo poder en los términos señalados en el artículo 65 del Código de Procedimiento Civil, identificarse en debida forma, señalar la dirección completa, la ciudad, número telefónico y dirección electrónica si la posee.

**Artículo 4°. Recepción y radicación de las peticiones escritas.** El Punto de Atención al Ciudadano y al Operador (PACO), o la que haga sus veces, del Ministerio de Comunicaciones, recibirá las peticiones escritas, las timbrará con la fecha y hora de recibo, dependencia competente y el respectivo número de radicación, con estos datos, el peticionario podrá requerir información sobre el estado de su solicitud ante la dependencia competente. Si la petición es presentada vía fax o por correo electrónico en otra área del MINISTERIO DE COMUNICACIONES, ésta deberá enviarla dentro de las veinticuatro (24) horas

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

siguientes de su recepción al Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, para su radicación y trámite.

**Parágrafo:** Al recibirse la petición, el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador (PACO), procederá a su revisión con el fin de constatar que reúne los requisitos señalados en el artículo 3º, y concordantes con esta Resolución. Si se observa que falta alguno de ellos y ésta es presentada personalmente por el peticionario, en el mismo acto se le indicará la información faltante para que proceda de conformidad.

Si el peticionario insiste en que se le radique la petición, se le recibirá dejando constancia escrita de este hecho, la cual se anexará a la petición.

**Artículo 5º. Peticiones verbales.** El punto de Atención al Ciudadano y al Operador, atenderá las peticiones verbales de los usuarios, en días hábiles de lunes a viernes dentro del horario establecido para atender esta clase de peticiones. La información y/o decisión de las mismas, podrá comunicarse en la misma forma al interesado.

**Parágrafo:** Si el servidor público encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito, en los formularios que para el efecto se establezcan y se seguirá el procedimiento señalado para las peticiones escritas.

**Artículo 6. Peticiones especiales.** Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario, procederá a identificarlo y a consignar los datos de dirección, ciudad, número telefónico, dirección electrónica si la posee y a que el peticionario proceda a colocar la huella dactilar del dedo índice derecho o en su defecto del siguiente dedo. En caso de carecer de mano derecha, se procederá a colocar la huella del dedo índice de la mano izquierda o del siguiente dedo hábil y se dejará la correspondiente anotación. Una vez cumplida esta formalidad, el funcionario expedirá la constancia solicitada en forma sucinta.

**Parágrafo:** Cuando por circunstancias excepcionales, las Direcciones Territoriales no puedan dar respuesta a la petición, así se le informará al interesado y procederá en forma inmediata a remitir la petición al funcionario competente para atenderla.

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

**Artículo 7°. Competencia para dar respuesta a las peticiones.** Son responsables de atender los derechos de petición elevados ante el Ministerio de Comunicaciones, los servidores públicos y las dependencias que por su competencia y funciones tengan relación directa con la petición presentada.

**Artículo 8°. Término para resolver.** Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo, según lo establecido en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo.

**Parágrafo.** Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos establecidos, se le enviará oportunamente comunicación en tal sentido, señalando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá la petición.

**Artículo 9°. Verificación de requisitos.** Recepcionada la petición, el funcionario del Punto de Atención al Ciudadano y al Operador, verificará que reúna los requisitos y contenga la información y/o documentos necesarios para resolverla y procederá a remitirla a la dependencia competente para atenderla.

**Artículo 10°. Solicitud de informaciones o documentos adicionales.** Si al iniciar una actuación administrativa el funcionario de la dependencia competente encuentra que la información o los documentos proporcionados no son suficientes para decidir, requerirá al peticionario; por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, para que aporte lo que haga falta.

Este 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, conforme lo establece el artículo 12 del Código Contencioso Administrativo.

No se podrá exigir al peticionario documento que repose en el Ministerio de Comunicaciones, o de los que éste tenga facultad para acceder.

**Artículo 11. Desistimiento tácito.** 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 ha desistido de su petición. En este evento, el expediente o los documentos que contiene la petición se archivarán, pero el

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

interesado podrá presentar posteriormente una nueva petición sobre el mismo asunto, conforme lo establece el artículo 13 del Código Contencioso Administrativo.

**Artículo 12. Requisitos especiales.** Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos estos se fijará en un lugar visible al público en las dependencias del Ministerio de Comunicaciones y en especial en el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador.

**Artículo 13. Suspensión del término para resolver.** El término señalado para resolver las peticiones, se suspenderá cuando esté en trámite un impedimento o recusación, según lo dispuesto por el artículo 30 del Código Contencioso Administrativo.

**Artículo 14. Rechazo de la petición.** Habrá lugar a rechazar la petición, cuando sea presentada en forma irrespetuosa o desobligante mediante amenazas, improperios, insultos, ofensas, afrentas o provocaciones entre otros.

## CAPITULO SEGUNDO

### De las solicitudes de información,

**Artículo 15. Solicitudes.** En ejercicio del derecho de petición de información, los interesados podrán consultar los documentos que reposan en el Ministerio de Comunicaciones, pedir copias de los mismos, solicitar certificaciones y a obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad, salvo los que tengan reserva constitucional o legal según lo establecido en los artículos 17 y 19 del Código Contencioso Administrativo. Esta reserva no será oponible a las autoridades que lo soliciten, para el debido ejercicio de sus funciones.

**Artículo 16. Información general.** En lo relacionado con los asuntos de información general, el Centro de Información y Documentación de la entidad, y la página Web [www.mincomunicaciones.gov.co](http://www.mincomunicaciones.gov.co), dispondrán de documentación actualizada de interés general.

**Artículo 17. Información especial y particular.** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en el Ministerio de Comunicaciones, y a que se expida copia de los mismos, siempre que dichos no tengan carácter

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

reservado conforme a la Constitución o a la ley, o no hagan referencia a defensa o seguridad nacional, según lo establecido en el artículo 19 del Código Contencioso Administrativo.

El peticionario tendrá derecho a obtener las copias siempre y cuando cancele el valor de las mismas.

**Artículo 18. Información con reserva legal.** Tendrán el carácter de reservado los documentos definidos como tales por la Constitución Política y la Ley.

**Parágrafo:** Cuando la dependencia de conocimiento niegue la consulta de los documentos solicitados, procederá emitir el respectivo acto administrativo, debidamente motivado, señalando el carácter reservado de la información negada y citando las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se informará al peticionario que contra dicho acto procede el recurso de insistencia, caso en el cual, el funcionario competente enviará la documentación respectiva al Tribunal de lo Contencioso Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren 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 del artículo 21 de la Ley 57 de 1985, tal decisión se notificará al Ministerio Público.

**Artículo 19. Examen de documentos.** El examen de documentos se hará en horas de despacho al público y previa la autorización del Ministro, los Directores, Jefes y Coordinadores de la respectiva dependencia, según el caso o del funcionario a quien se haya delegado dicha facultad. Los documentos que tengan carácter reservado se conservarán en cuadernos separados dentro del mismo expediente colocando la inscripción de “**Carácter Reservado**”. A estos documentos reservados no podrán tener acceso los peticionarios.

**Artículo 20. Plazo para decidir.** Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener información deben resolverse en un término máximo de diez (10) días. Si en el lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada, en consecuencia el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes, según lo establecido en los artículos 12 y 22 del Código Contencioso Administrativo.

**Artículo 21. Solicitudes de copias.** La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Ministerio de Comunicaciones, deberá presentarse



“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

en el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador (PACO), quien la remitirá a la dependencia competente a más tardar el día siguiente, para que sean entregadas en un plazo máximo de tres (3) días hábiles, previa presentación de la consignación del valor de las copias en la cuenta bancaria que para tales efectos la entidad le indique al usuario según lo establecido en el artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.

**Parágrafo.** El valor de cada copia se establece mediante resolución del Ministerio de Comunicaciones el cual se reajustará anualmente de acuerdo con lo previsto en el artículo 3º., de la ley 242 de 1995 y sus reformas.

**Artículo 22. Solicitudes de las entidades públicas.** El Ministerio de Comunicaciones dará prioridad a las solicitudes de información presentadas por entidades de la Administración Pública, de conformidad con lo dispuesto por el parágrafo del artículo 16 del decreto 2150 de 1995.

### **CAPITULO TERCERO**

#### **De las consultas**

**Artículo 23. Las solicitudes.** El Ministerio de Comunicaciones, atenderá y resolverá consultas verbales o escritas, relacionadas con las materias a su cargo. Las consultas formuladas por escrito serán absueltas por la dependencia competente, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días.

**Artículo 24. Carácter de la respuesta.** Las respuestas a las consultas dadas por los funcionarios del Ministerio de Comunicaciones no comprometerán la responsabilidad de ésta, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

### **CAPITULO CUARTO**

#### **De las certificaciones**

**Artículo 25. Procedencia.** De conformidad con lo previsto en los artículos 115 y 116 del Código de Procedimiento Civil, las certificaciones son aquellos actos por medio de los cuales el Jefe o Director de una Oficina Pública da fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procedimientos administrativos que se hayan surtido, estas serán expedidas a quien las solicite, por parte de los

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

funcionarios competentes del Ministerio de Comunicaciones, donde reposa el documento.

**Artículo 26. Información que reposa en el banco de datos.** Toda persona tendrá derecho a conocer, actualizar y rectificar la información que el Ministerio de Comunicaciones haya recogido sobre ellas, en sus archivos oficiales y en los bancos de datos.

**Artículo 27. Plazo para obtener certificaciones.** Las peticiones que se realicen con el propósito de obtener certificaciones serán resueltas en un término máximo de diez (10) días, conforme lo establece en el artículo 22 del Código Contencioso Administrativo, así mismo, las certificaciones sobre expedientes se entregarán en un plazo no mayor de tres (3) días, conforme lo establece el artículo 29 del mismo código y el artículo 21 de la Ley 57 de 1985.

## **CAPITULO QUINTO**

### **De las quejas y reclamos**

**Artículo 28. Centralización de las quejas y reclamos.** Toda persona puede formular quejas y presentar reclamaciones ante el Ministerio de Comunicaciones en lo relacionado con sus funciones y demás materias de su competencia. Para los efectos, las quejas y reclamos formulados contra la entidad se radicarán en el Punto de Atención al Ciudadano y al Operador (PACO), quien les dará el trámite establecido en la ley y en esta resolución.

**Artículo 29. Procedimiento para atender las quejas y reclamos.** Las quejas y reclamos serán atendidos y tramitados conforme al procedimiento dispuesto en el Código Contencioso Administrativo, en lo establecido en la presente resolución para el ejercicio del derecho de petición, y a lo previsto en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995.

**Artículo 30. Funciones adicionales de cada dependencia en materia de quejas y reclamos.** La dependencia que tenga a su cargo una queja y/o reclamos de su competencia, la debe recibir, tramitar y resolver, en los términos establecidos en las normas sobre la materia y de la presente resolución.

En caso que no sea de su competencia, debe dar el traslado dentro del término establecido en el artículo 33 del Código Contencioso Administrativo, que dispone:

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

“ Artículo 31. Funcionario Incompetente. Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa

verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.” El mismo trámite procede para las quejas y/o reclamos que competen a otras entidades.

## **CAPITULO SEXTO**

### **Disposiciones generales**

**Artículo 31. Desistimiento o retiro de la petición.** Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes que se adopte la decisión definitiva, pero el Ministerio de Comunicaciones podrá continuar de oficio la actuación, si la considera necesaria para el interés público, en tal caso se expedirá resolución motivada en los términos del artículo 8 del Código Contencioso Administrativo.

**Artículo 32. 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 que se pueden invocar.

**Artículo 33. Procedimientos regulados por normas especiales.** Los procedimientos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y la presente resolución y sus reformas, en cuanto resulten compatibles.

**Artículo 34. Sanciones.** La demora injustificada en absolver las peticiones, consultas o quejas y reclamos, será sancionada disciplinariamente por el Ministerio de Comunicaciones, sin perjuicio del poder prevalente de la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con las normas legales vigentes.

“Por la cual se reglamenta el procedimiento a las peticiones, quejas y reclamos ante el  
Ministerio de Comunicaciones.”

---

**Artículo-35. Legislación complementaria.** Las situaciones no previstas en el presente reglamento, se regularán por las disposiciones contenidas en el Código Contencioso Administrativo y en las demás disposiciones que lo modifiquen o reformen.

**Artículo 36. Aplicación.** La presente resolución se aplicará a los funcionarios y contratistas del Ministerio de Comunicaciones.

**Artículo 37. Vigencia y derogatoria.** La presente Resolución deroga todas las normas que le sean contrarias, en especial la Resolución 02766 del 16 de diciembre de 1.994 y rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial, previa su revisión y aprobación por parte de la Procuraduría General de la Nación.

#### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá, D.C., a los

**LA MINISTRA DE COMUNICACIONES**

**MARTHA ELENA PINTO DE DE HART**