



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio  
República de Colombia

## RESOLUCIÓN NÚMERO

( 0 2 0 3 ) 22 ABR. 2013

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la Ventanilla Única de Correspondencia”

### EL MINISTRO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

En uso de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las conferidas por el numeral 3° del artículo 59 de la Ley 489 de 1998, y en desarrollo del artículo 22 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, 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.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en los artículos 5 y siguientes reguló los derechos de las personas a presentar peticiones, a conocer el estado de las actuaciones, a obtener documentos, los deberes de las personas que actúan ante las autoridades, los deberes de las autoridades en la atención al público, los aspectos sobre los cuales las autoridades deberán mantener información completa y actualizada en el sitio de atención y en la página electrónica, a disposición de todas las personas, y la manera de suministrarla a través de los medios impresos, electrónicos, telefónicos o por correo y lo atinente a las prohibiciones para los funcionarios que tramitan los derechos de petición.

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 Contencioso Administrativo para el ejercicio de los derechos de Petición.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 22, establece que las autoridades deberán reglamentar la tramitación

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

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 Corte Constitucional, mediante sentencia C- 818 de 2011, declaró inexecutable el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso, 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 expida la Ley Estatutaria correspondiente. En consecuencia, las reglas aplicables al derecho de petición son las allí señaladas.

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 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 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 en virtud del Decreto 2150 de 1995, el artículo 5 de la Ley 489 de 1998 y el artículo 14 del Decreto 19 de 2012, se hace necesaria la creación de la Ventanilla Única de Correspondencia e igualmente reglar la expedición de las comunicaciones del Ministerio.

Que es necesario que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio establezca los procedimientos y términos para garantizar la atención oportuna de los derechos de petición, quejas y reclamos que presenten las personas, en armonía con las disposiciones del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que en mérito de lo expuesto,

#### **RESUELVE:**

#### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO PRIMERO.- Derecho de Petición.** En ejercicio del derecho de petición, toda persona puede presentar peticiones respetuosas al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (en adelante la Entidad) por motivos de interés general o particular y tiene derecho a obtener pronta resolución.

Su ejercicio es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado. En todo caso, toda actuación iniciada por cualquier persona

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

**PARÁGRAFO 1.-** A las peticiones que deba resolver FONVIVIENDA se les aplicará lo dispuesto en la presente Resolución, de conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto-Ley 555 de 2003.

**PARÁGRAFO 2.-** Los aspectos no contemplados en el presente reglamento, se regirán por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### **ARTÍCULO SEGUNDO.- Modalidades de peticiones:**

**a.-** Petición en interés general y particular: Mediante esta modalidad se podrá solicitar:

1. El reconocimiento de un derecho;
2. Que se resuelva una situación jurídica;
3. Que se le preste un servicio;

Estas peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

**Población Desplaza:** La atención a los derechos de petición presentados por la población desplazada seguirá un trámite preferencial en cuanto a su recepción y atención, de conformidad con las decisiones que sobre atención a población en situación de desplazamiento 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.

**b.-** Petición de documentos. Mediante esta modalidad se solicita a las autoridades el suministro de documentos. Las peticiones de documentos deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Si en dicho lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y en consecuencia, la Administración no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, las cuales deberán ser entregadas al peticionario dentro de los tres 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.

La información y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la Ley estarán excluidos de las respuestas a las peticiones.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

c.- Consulta. Mediante este tipo de peticiones se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo. Las consultas deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

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.

d.- Petición entre autoridades. Esta modalidad de petición consiste en que una autoridad formula una petición de información a otra. En este caso, ésta deberá resolverla en el término establecido por la entidad peticionaria de la información, de no establecer dicho término, en un término no mayor de diez (10) días.

En los demás casos de peticiones de interés general o particular, las autoridades resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos para cada modalidad.

e. 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.

f. Quejas: La queja es el instrumento por el cual se pone en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en el funcionamiento de los servicios o en la conducta de los servidores del Ministerio.

Las quejas, serán radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia y seguirán el trámite establecido en el artículo 6° de esta Resolución para los derechos de petición. De igual manera, se atenderán y resolverán dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces, elaborará un informe que contenga la relación de los servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y las principales sugerencias y recomendaciones. Este informe será enviado bimestralmente a la Secretaría General y a la Oficina de Control Interno, para lo de su competencia.

**PARÁGRAFO 1°.- 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. El Grupo Asesor Legislativo y Territorial para citaciones y solicitudes de informes y documentos formuladas por Congresistas, de conformidad con la ley 5ª de 1992, y solicitudes de Alcaldes y Gobernadores.
4. La Oficina de Control Interno en lo concerniente a requerimientos de los entes de control.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

5. El Grupo de Contratos en lo referido a trámites y actuaciones precontractuales y postcontractuales

La Ventanilla Única de Correspondencia enviará directamente a estas dependencias exceptuadas, en los asuntos expresamente establecidos, las comunicaciones que se recibieren.

**ARTÍCULO TERCERO.- Constancia.** Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

**ARTÍCULO CUARTO.- Requisitos mínimos de la petición escrita.** 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:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. 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 recibirán correspondencia
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición. .
5. La relación de documentos que se acompañan y/o requisitos de ley exigidos
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

**ARTÍCULO QUINTO.- Verificación de requisitos.** En la Ventanilla Única de Correspondencia de la Entidad, se revisará el cumplimiento de los requisitos señalados en este artículo; si faltare alguno, así lo hará saber al peticionario en el momento de presentarla personalmente. Si el peticionario insiste en que se radique, se le recibirá indicando lo que falta, de lo cual se dejara constancia.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes.

En ningún caso se estimará incompleta una petición, por la falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

**ARTÍCULO SEXTO- Presentación, trámite y devolución de la petición.** Las peticiones o quejas presentadas ante la Entidad se sujetarán a lo siguiente:

1. Presentación: Las peticiones podrán realizarse verbalmente, o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, sin necesidad de apoderado y sin necesidad de invocar la norma constitucional que consagra el derecho de petición.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

2. Trámite: Una vez radicado el derecho de petición o queja en la Ventanilla Única de Correspondencia, deberá remitirse inmediatamente al Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces, quien dará y notificará la respuesta o lo enviará a la dependencia que corresponda para que lo resuelva y notifique la decisión que se adopte.

3. Cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

4. Devolución: La Entidad atenderá todas las peticiones que se le formulen. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, 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.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.- Desistimiento de la solicitud cuando media requerimiento.** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento de completar la información o realizar gestión o trámite de que trata el artículo anterior, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

**ARTÍCULO OCTAVO.- 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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

**ARTÍCULO NOVENO.- 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; debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado, y ser puesta en conocimiento del peticionario. La

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

obligación de responder a tiempo y de fondo no implica la aceptación de lo solicitado.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**ARTÍCULO DÉCIMO.- Prórroga para atender la petición.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el artículo 2 de la presente resolución, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**ARTÍCULO UNDÉCIMO.- Respuesta a peticiones análogas.** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad dará una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

Al resolver los asuntos de su competencia, la Entidad aplicará las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias de manera uniforme a situaciones que tengan los mismos supuestos fácticos y jurídicos. Con este propósito, al adoptar las decisiones de su competencia, deberán tener en cuenta las sentencias de unificación jurisprudencial del Consejo de Estado en las que se interpreten y apliquen dichas normas.

**ARTÍCULO DUODÉCIMO.- Responsabilidad frente a la respuesta.** Cada una de las dependencias y de los funcionarios de la Entidad será responsable de que las respuestas que emita cumplan con las características previstas del artículo 9 de la presente resolución, y el término legal para ser atendidas.

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces realizará el seguimiento a las respuestas de cada derecho de petición o queja, a fin de verificar el cumplimiento de los términos para responder.

**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 o queja.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO.- Trámites especiales.** 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.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.- Atención prioritaria y preferencial.** Las autoridades darán 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 de perjuicio invocados.

Tendrán atención preferencial en el turno sobre cualquier otra petición, la presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO.- Atención personalizada en horarios de la entidad.** El Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces dispondrá de funcionarios para la atención de peticiones que requieran atención personalizada, o telefónica, dentro del horario de atención al público establecido 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 al público.

La atención será provista según un sistema de turnos atendiendo estrictamente al orden de presentación, sin perjuicio de la prelación que deba ser dada a personas discapacitadas, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública, así como a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

**PARÁGRAFO 1.** Las peticiones verbales serán atendidas y comunicadas en la misma forma, dentro del horario de atención al público. En el evento que la solicitud no pueda ser resuelta de manera verbal debido al tipo de consulta o por ser competencia de otra dependencia el funcionario podrá solicitar su presentación por escrito, caso en el cual seguirá el trámite de las peticiones escritas. Si el solicitante afirma no saber o no poder escribir, el funcionario deberá elaborar el escrito correspondiente en nombre de aquél y dejar constancia de ello.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO.- Ventanilla Única de Correspondencia.** Toda solicitud escrita formulada en ejercicio del derecho de petición o queja, debe ser radicada ante la Ventanilla Única de Correspondencia de la Entidad. En los casos en que una petición o queja sea recibida por otras dependencias, éstas deberán remitirla inmediatamente a la Ventanilla Única de Correspondencia para su radicación.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

En lo que respecta a las peticiones verbales, se dejará la constancia de que trata el artículo 3 de la presente resolución radicada en la Ventanilla Única de Correspondencia.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO.- Traslados de peticiones por falta de competencia.** Si el objeto de la petición no es de competencia de la Entidad, el Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces deberá informarlo en el acto al peticionario o quejoso en el evento de atención personalizada o telefónica. Cuando la petición o queja obre por escrito, lo hará dentro de los diez (10) días siguientes a su radicación, término en el cual procederá también a dar traslado al competente.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO.- Interrupción de términos.** Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En caso de solicitud de información o documentos adicionales cuando las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no sean suficientes para decidir y se le requiera el aporte de lo que haga falta.
2. En caso de solicitud de expedición de copias, una vez se indique el valor a pagar, mientras el peticionario consigna el valor y allega la copia de la consignación.
3. Durante el término fijado para práctica de pruebas, si se llegaren a decretar.

En los casos aquí descritos, se interrumpirán los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Superada la causa que dio lugar a la interrupción, comenzarán otra vez a correr los términos.

**ARTÍCULO DÉCIMO NOVENO.- Notificación y recursos.** Salvo que exista norma especial que regule la materia, las decisiones que resuelvan los derechos de petición y quejas de que trata la presente resolución, se comunicarán y notificarán de conformidad con lo establecido en los artículos 65 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las decisiones que resuelva una petición en interés general se comunicarán por cualquier medio eficaz.

Las decisiones que resuelvan peticiones en interés particular, de información, consultas o quejas, y que sean susceptibles de recursos, se notificarán personalmente al interesado, para lo cual se le enviará citación dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, de conformidad con el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Si la actuación se inició por petición verbal, la notificación personal podrá hacerse de la misma manera. De no ser posible la notificación personal, se notificarán por aviso conforme a lo prescrito por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiendo cuáles recursos

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los términos para interponerlos.

Las respuestas a peticiones de información se enviarán a la dirección de correspondencia indicada por el peticionario, o se entregará personalmente cuando éste así lo solicite.

La notificación de que trata el presente artículo se realizará por la Entidad a través del Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces, salvo de aquellos actos administrativos que por disposiciones internas de la Entidad deban ser notificados por otras dependencias, según sea el caso.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO.- Sanciones.** 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 los peticionarios; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

La demora injustificada en la atención de derechos de petición y quejas será sancionada disciplinariamente por el Ministerio, sin perjuicio del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación, conforme a la ley vigente.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO PRIMERO.- Citación de terceros y publicidad.** Cuando resulte que hay terceros determinados con posible interés en la decisión que resuelve una petición, la dependencia encargada de atender la petición les citará por el medio conocido más eficaz para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos.

Si la citación no fuere posible, se deberá realizar la publicación de que trata el artículo 73 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el caso de terceros indeterminados con posible interés en la decisión. La publicación se insertará en la página Web del Ministerio.

## **CAPÍTULO II. ACCESO A LA INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEGUNDO.- Acceso a la información.** El Ministerio mantendrá a disposición de toda persona la información completa y actualizada, en el horario señalado por el reglamento de Archivo y Correspondencia sobre atención personalizada, así como en la página Web [www.minvivienda.gov.co](http://www.minvivienda.gov.co). Dicha información deberá ser suministrada a través de los medios impresos y electrónicos, y por medio telefónico o correo electrónico, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor al interés general.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO.- Documentos con reserva.** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

1. Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
2. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
3. Los amparados por el secreto profesional.
4. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
5. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

**PARÁGRAFO.-** De la confidencialidad 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 –

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

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 VIGÉSIMO CUARTO.- Insistencia del solicitante en caso de reserva.** Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal administrativo.

El carácter reservado de un documento no es oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones; en ese caso, esa circunstancia debe constar por escrito, con preciso señalamiento de la información requerida y el deber de asegurar la reserva de los documentos o información.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO QUINTO.- Consulta y copia de documentos.** La consulta y copia de información o documentos que reposen en las oficinas de la Entidad, podrá hacerse en las horas de atención al público señaladas en la respectiva Resolución que para tales efectos se encuentre vigente, y será atendida directamente por la dependencia en la cual reposen los documentos que el peticionario desea consultar.

**PARÁGRAFO.-** Las copias se expedirán previa cancelación por parte del solicitante del valor, por folio o copia, en el Banco de la República, en la cuenta que determine para tal fin.

El valor a pagar por cada copia será publicado por el Grupo de Finanzas y Presupuesto del Ministerio, para cada vigencia y será reajustado anualmente siguiendo los parámetros establecidos en el artículo 3° de la Ley 242 de 1995 y sus reformas.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SEXTO.- Certificaciones.** Las certificaciones que expida la Entidad estarán a cargo del funcionario responsable de la dependencia donde repose el documento a que se refiere la solicitud. Aquellas que deban expedirse a nombre del Ministerio serán firmadas por el Secretario General.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO SÉPTIMO.- Información en expedientes.** Cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, y a obtener copias y certificaciones sobre los mismos.

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. Se encuentran exceptuados los documentos relacionados en el artículo 23 de la presente resolución.

El acceso a los expedientes de cobro coactivo a cargo de la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio no podrán ser examinados en razón a la reserva legal que opera sobre ellos, de conformidad con el artículo 849-4 del Estatuto Tributario.

### CAPÍTULO III

#### CORREO ELECTRÓNICO Y FAX

**ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO.- Peticiones por correo electrónico.** Los derechos de petición, quejas y sugerencias recibidos a través de correo electrónico se resolverán y atenderán siguiendo los principios, términos y procedimientos establecidos en la presente resolución; sin embargo, para su trámite y respuesta, se observarán las siguientes reglas:

Las solicitudes recibidas a través de los correos electrónicos de funcionarios de la Entidad deberán ser remitidas inmediatamente al correo electrónico de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias [Correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:Correspondencia@minvivienda.gov.co), para que sean radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia.

Una vez radicadas serán atendidas por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces o remitidas por éste a la dirección electrónica de la(s) dependencia(s) a la(s) que corresponda su atención. Para efectos de lo anterior la Entidad a través de la Subdirección de Servicios Administrativos establecerá para cada dependencia una dirección de Correo Electrónico interno.

Una vez emitida la respuesta a la petición por parte de la dependencia competente, ésta realizará el registro correspondiente en el Sistema de Información y Gestión Documental de la Entidad y remitirá la respuesta al correo electrónico de recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces, para que proceda a surtir la notificación o comunicación al peticionario.

Los mensajes enviados desde las direcciones de correo electrónico creados en cada dependencia son responsabilidad del Jefe del área.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y se crea la ventanilla única de correspondencia”

Las solicitudes recibidas por correo electrónico serán comunicadas al peticionario por el mismo medio, a menos que éste solicite expresamente que la respuesta le sea enviada por correo físico o que le sea entregada personalmente.

**ARTÍCULO VIGÉSIMO NOVENO.- Fax.** Los derechos de petición, quejas y sugerencias recibidos vía fax serán enviados inmediatamente por la dependencia que los reciba al correo electrónico [Correspondencia@minvivienda.gov.co](mailto:Correspondencia@minvivienda.gov.co), para su radicación en la Ventanilla Única de Correspondencia, y serán tramitados para todos los efectos como se establece en esta Resolución para las solicitudes escritas.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO.- Buzón de notificaciones judiciales.** Las notificaciones judiciales que lleguen a los correos electrónicos [notificacionesjudici@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesjudici@minvivienda.gov.co), [notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co](mailto:notificacionesfonviv@minvivienda.gov.co) deberán ser radicadas en la Ventanilla Única de Correspondencia y remitidas inmediatamente a la Oficina Asesora Jurídica del Ministerio.

#### CAPÍTULO IV.

##### DISPOSICIONES VARIAS

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO PRIMERO.-** Se establece formalmente la “Ventanilla Única de Correspondencia” ubicada en la Calle 18 No. 7 – 59 primer piso de Bogotá D.C., sede del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Los documentos que se reciban en la Ventanilla Única de Correspondencia, serán radicados por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo o quien haga sus veces, en el sistema automatizado, conforme a lo establecido en el reglamento de Archivo y Correspondencia que se expida para tal fin.

**ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEGUNDO.-** Establecer en los siguientes funcionarios, la firma de los documentos oficiales que requieren trámite externo:

**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 del 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. Por los Viceministros.**

Las comunicaciones dirigidas a Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Sociedades de Economía Mixta, Unidades Administrativas Especiales del Orden Nacional y Territorial, Gobernadores y Alcaldes, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República 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.

“Por la cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA, la responsabilidad de la firma de los documentos oficiales y crea ventanilla única de correspondencia”

**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 correspondan al Ministro y/o los Viceministros, y aquellas que en atención a sus competencias deba emitir.

**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, salvo cuando implique formulación y definición de políticas o pronunciamientos de carácter jurídico.

**5. Por los Subdirectores.**

Las comunicaciones dirigidas a los servidores públicos y a particulares relacionadas con las funciones de su dependencia, salvo cuando implique formulación y definición de políticas o pronunciamientos de carácter jurídico.

**6. Por los Jefes de las Oficinas Asesoras.**

Los conceptos y las comunicaciones dirigidas a los servidores públicos y a particulares relacionadas con las funciones a su cargo y las que le sean delegadas por el Ministro.

**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.

**8. Por los supervisores en Interventores:**

Aquellas relacionadas directamente con la supervisión o interventoría.

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

**ARTÍCULO TRIGESIMO TERCERO- Vigencia.** La presente Resolución rige a partir de su expedición y deberá ser publicada en el Diario Oficial.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D. C., a los 22 ABR. 2013

  
**GERMAN VARGAS LLERAS**  
Ministro de Vivienda Ciudad y Territorio

Proyectó: Nathalie Galvis Agudelo – Coordinadora Grupo Interno de Trabajo de Atención al Usuario y Archivo:  
Revisó: Dalila Astrid Hernández Corzo – Jefe Oficina Asesora Jurídica.  
Aprobó: Germán Córdoba Ordóñez – Secretario General

SR

