



La movilidad  
es de todos

Mintransporte



RESOLUCIÓN NÚMERO

DE 2019

0001245

**-3 ABR 2019**

“Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones”.

### LA MINISTRA DE TRANSPORTE

En ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 208 de la Constitución Política, numeral 19 artículo 34 de la Ley 734 de 2002, y 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1775 de 2015, y

### CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución e igualmente acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que el Ministerio de Transporte reguló lo atinente al derecho fundamental de petición mediante Resolución N° 000085 del 12 de enero de 1995 *“Por la cual se adopta el reglamento interno del Derecho de Petición del Ministerio de Transporte y se establecen los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria”*.

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

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002, establece como deber de los servidores públicos dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone la creación en toda entidad pública de una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 *“Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, consagró como un derecho de las personas ante las autoridades, entre otros, el de presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

*"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

Que el Decreto 19 de 2012 *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"* en sus artículos 12 y 13 reconoce la atención de solicitudes, quejas y reclamos por parte de niños, niñas y adolescentes; así como la atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Que la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y el Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*, reguló el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes a acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información así como el seguimiento de la misma.

Que la Ley 1755 de 2015, estableció el Derecho Fundamental de Petición y sustituyó el título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, estableciendo en el artículo 22, la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones, la reglamentación por parte de las autoridades del trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la ley 1757 de 2015 *"Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"* establece lineamientos para la promoción, protección y garantía de las modalidades asociadas al derecho a la participación en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.

Que el Decreto 1166 de 2016 *"Por la cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho (...)"*, reguló la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz.

Que con base en lo expuesto, se hace necesario reglamentar el Trámite Interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Transporte de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes y derogar la Resolución N° 000085 del 12 de enero de 1995.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPITULO I  
DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.- Objeto.** Establece el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD que se formulen ante el Ministerio de Transporte, en concordancia con lo dispuesto en el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

*"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

**Artículo 2.- Ámbito de Aplicación.** Las disposiciones contenidas en la presente resolución son aplicables a todas las dependencias del Ministerio de Transporte, conforme a la estructura y disposiciones contenidas en el Decreto 087 de 2011 y las normas que lo modifiquen y adicionen.

**Artículo 3.- Definiciones.**-Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido, en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

**Derecho de Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona natural o jurídica ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

**Petición:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa de interés general o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

**Petición de interés general:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos de interés general o de grupos de interés.

**Petición de interés particular:** Es la solicitud verbal o escrita que presenta toda persona natural o jurídica, pública o privada, en forma respetuosa respecto de asuntos generales, específicos o particulares de su interés.

**Petición de consulta:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, poniendo a consideración de la Entidad aspectos relacionados con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución, no compromete la responsabilidad de la Entidad y carecen de fuerza vinculante.

**Petición de documentación:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicitando copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

**Petición de trámite:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicitando la gestión de uno cualquiera de los trámites establecidos en la misionalidad del Ministerio.

**Queja:** Es la expresión verbal o escrita que manifiesta la inconformidad, censura o descontento hecho por una persona natural o jurídica con respecto a la conducta o actuar de servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita hecha por una persona natural o jurídica ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.

**Solicitud de información:** Es el requerimiento que hace cualquier persona al Ministerio de Transporte, solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.

*"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

**Solicitud de congresistas:** Son aquellas presentadas por los senadores y representantes a la cámara del Congreso de la Republica, en ejercicio de sus funciones, según lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

**Sugerencia:** Es una recomendación o propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso y/o procedimiento de la Entidad, cuyo objeto estará relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas dentro de los procesos misionales del Ministerio, efectuado por los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con el fin de acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Artículo 4.- Responsables:** Son responsables de tramitar y responder oportunamente las solicitudes presentadas en ejercicio del Derecho de Petición el Ministro (a), los Viceministros, el Secretario (a) General, los Directores, los Subdirectores, los Directores Territoriales, los Jefes de Oficina, los Coordinadores grupos internos de trabajo, y en general todos los servidores públicos y colaboradores del Ministerio de Transporte.

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias, presentadas al Ministerio de Transporte, según el caso, serán tramitadas de manera oportuna, objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada.

La falta de atención al derecho de petición y su término para ser resuelto, acarreará sanciones disciplinarias o a las que haya lugar para el servidor público o colaborador que los desconozca.

**Artículo 5.- Derecho al turno:** La gestión de peticiones deberá adelantarse respetando estrictamente el orden de su presentación, sin consideración a la naturaleza de la petición, queja, reclamo o denuncia, salvo que tengan prelación legal.

**Artículo 6.-** En ningún caso y por ningún motivo podrán los funcionarios del Ministerio de Transporte, por vía de consulta, entrar a definir la validez o nulidad de sus actos, ni calificar previamente lo que deber ser motivo de decisión judicial o contencioso administrativa.

**Artículo 7.-** El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

## CAPITULO II CLASIFICACION Y TÉRMINO DE LAS PETICIONES

**Artículo 8.- Clasificación y término de las peticiones:** Los derechos de petición a su vez podrán ser clasificados al interior de la entidad, para su trámite, de acuerdo con el contenido, la profundidad del requerimiento y los términos dispuestos por la ley y/o procedimientos para la atención de fondo por parte del Ministerio, así:

1. **Solicitud de información y/o expedición de copias:** El término para la atención es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
2. **Petición de interés general:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

*"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

3. **Petición de interés particular:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
4. **Derecho de petición de Consulta o Concepto:** El término para la atención es de 30 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
5. **Petición entre autoridades:** El término para la atención es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad o el término dispuesto en el requerimiento.
6. **Queja, Denuncia o Reclamo:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
7. **Solicitud de congresistas:** El término para la atención es de 5 días calendario, a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
8. **Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) – Consulta:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
9. **Solicitudes de información en Materia de Datos personales (Habeas Data) – Reclamo:** El término para la atención es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.
10. **Solicitudes de autoridades administrativas, judiciales u organismos de control:** El término para la atención es el fijado por la respectiva autoridad o ente en la solicitud, en ausencia de este, se atenderá en un término no mayor a 15 días hábiles contados a partir de la recepción mediante cualquier canal disponible por la Entidad.

**Parágrafo 1.** En el ejercicio del derecho de petición, cualquier persona podrá solicitar información, orientación, solicitud de copias, documentos, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, prestación de un servicio, resolución de un recurso y demás peticiones de carácter general y particular, de manera gratuita. Por lo tanto salvo disposición constitucional o legal en contrario, podrá ejercerse sin necesidad de representación de abogado o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

**Parágrafo 2.** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término establecido en el presente artículo, la Entidad informará de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para ello; de tal circunstancia al peticionario, expresando: los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del término inicial.

**Parágrafo 3.** Cuando se presente alguna de las causales de conflicto de intereses y de recusación señaladas en el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 o aquellas que lo modifiquen o sustituyan, los términos para responder señalados en esta resolución se suspenderán durante el trámite de los impedimentos y recusaciones previstos en el artículo 12 de la referida Ley 1437 de 2011.

**Parágrafo 4.** Toda comunicación radicada ante el Ministerio de Transporte tendrá el tratamiento de petición. Cuando la petición sea de concepto o para requerir un trámite a cargo del Ministerio, este se realizará en los términos de ley o los establecidos en el Ministerio de Transporte.

**Parágrafo 5.** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí establecidos, se informará esta circunstancia al interesado, antes del

*Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

vencimiento del término expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Artículo 9.- Documentos e información reservada.** En aquellos casos en que la Ley disponga el carácter de reservado de documentos solicitados por los ciudadanos, el Ministerio de Transporte informará de esta situación al peticionario. Si el ciudadano insistiere en la entrega de los documentos clasificados bajo reserva, se procederá de conformidad con lo señalado en el artículo 26 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo.

## CAPITULO II DE LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES

**Artículo 10.- Canales de atención:** Las peticiones de carácter general o particular podrán presentarse, a través de los siguientes canales de atención:

**1. Para las peticiones escritas:** Las personas naturales o jurídicas podrán presentar peticiones en documento físico o virtual, según el caso, haciendo uso de los siguientes canales:

a) Ventanilla de radicación: Dispuesta en la sede principal, direcciones territoriales e inspecciones fluviales del Ministerio de Transporte.

b) Pagina Web. Haciendo uso del módulo para radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; disponible en la página web del Ministerio de Transporte [www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co).

c) Correo electrónico. Enviándolas a las cuentas de correo electrónico establecidas únicamente para tal fin en la página web del Ministerio de Transporte.

**Parágrafo:** Las solicitudes enviadas a los correos institucionales de Servidores Públicos y contratistas, no son consideradas oficiales y el Ministerio no tendrá responsabilidad alguna sobre los mismos. Dichos correos deberán ser Reasignados a los canales autorizados de atención al ciudadano y desde ese momento se contabilizarán los plazos para su gestión y respuesta.

**2. Para las peticiones verbales:** El Ministerio dispone de dos canales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal:

a) Presencial: Dirigiéndose a la Oficina de Servicio al Ciudadano en el nivel central o al personal dispuesto para tal fin en las Direcciones Territoriales e Inspecciones Fluviales.

b) Telefónica: Comunicándose al PBX o a la línea gratuita nacional disponible para consulta en la Página Web de la Entidad.

**Parágrafo:** Las solicitudes realizadas telefónicamente a las extensiones de los Servidores Públicos y contratistas, no son consideradas oficiales y el ministerio no tendrá responsabilidad alguna sobre las mismas.

## CAPITULO III DEL CONTENIDO DE LAS PETICIONES

**Artículo 11.- Del contenido de las peticiones:** Toda petición que se presente ante el Ministerio de Transporte deberá contener como mínimo lo siguiente:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

*"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El Ministerio tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

El Ministerio podrá verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos o los necesarios para el trámite solicitado y orientar al peticionario para completar la información faltante y necesaria para la gestión oportuna y de fondo. No obstante, la ausencia de estos requisitos no podrá ser motivo de rechazo de la radicación de la petición.

Cuando el peticionario no se identifique ni suministre información de contacto, el Ministerio deberá publicar en la Página Web la actuación que adelante frente a la solicitud en link dispuesto para este fin.

#### CAPITULO IV DE LA GESTIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O DENUNCIAS

**Artículo 12.- Niveles de Atención.** El Ministerio de Transporte a través de los documentos adoptados en el Sistema Integrado de Gestión que soporten la operación del proceso de atención al ciudadano, determinará niveles de atención acorde con la complejidad de las peticiones, con el fin de especializar, optimizar, monitorear y controlar la gestión de PQRSD al interior de la entidad.

**Artículo 13.- Peticiones Escritas.** Las peticiones escritas allegadas por los canales dispuestos y previamente descritos, deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión Documental que disponga la Entidad, clasificadas acorde con los criterios internos y asignadas a la dependencia competente para atenderla en los términos previstos.

Cuando el requerimiento no sea de competencia del Ministerio de Transporte, deberá trasladarse por competencia a la Entidad competente, informando al peticionario sobre esta actuación.

**Parágrafo 1.** Peticiones de múltiple competencia al interior de la Entidad. Cuando la comunicación requiera de la atención por parte de diferentes dependencias, se asignará a la que deba atender la mayor parte del requerimiento, quienes deberán requerir al resto de las dependencias involucradas, consolidar y responder la comunicación en los términos previstos.

**Parágrafo 2.** Peticiones de Congreso. Las comunicaciones por parte de Representantes a la Cámara o Senadores, deberán ser asignadas y a su vez atendidas por el Despacho del Ministro, desde donde se consolidará la información requerida, proyectará y responderá la comunicación en los términos previstos.

440. Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".

**Parágrafo 3.** Peticiones de periodistas y/o de la prensa: Las solicitudes por parte de un periodista para el ejercicio de su actividad o de la prensa, deberán ser asignadas al Grupo de Prensa, quienes consolidarán la información requerida, proyectarán y responderá la comunicación en los términos previstos.

**Parágrafo 4.** Quejas y Denuncias: Las quejas y denuncias recibidas sobre los servidores públicos del Ministerio de Transporte, serán asignadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Entidad, quienes adelantarán el trámite aplicable en los términos de ley.

**Parágrafo 5.** Peticiones sectoriales y/o de múltiple competencia con entidades adscritas del sector. Cuando el requerimiento radicado en el Ministerio de Transporte corresponda a peticiones sectoriales y/o de múltiple competencia con entidades del sector, en virtud del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 o la norma que lo modifique o sustituya, se dará traslado a la entidad adscrita competente para la gestión y el trámite correspondiente, con copia al Viceministerio que corresponda acorde con el contenido de la misma y/o a la Secretaría General cuando estén asociadas a temas de impacto nacional o de alto impacto sectorial, y en todo caso solicitando que se allegue copia de la respuesta dada al peticionario.

Excepcionalmente, el Ministerio podrá determinar dar respuesta como cabeza de sector, eventos en los cuales se solicitará la información correspondiente a las entidades adscritas al sector y consolidará la respuesta.

**Parágrafo 6.** Peticiones de Trámite: Desde el proceso de atención al ciudadano se informará al peticionario de la recepción, requisitos, términos y nivel de completitud de la misma, para la gestión del trámite. Posteriormente, será asignada a la dependencia que corresponda, para que tramite en los términos de ley.

**Parágrafo 7.** Requerimientos de Organismos de Control: La atención y respuesta a los requerimientos de los Organismos de Control, tales como Contraloría, Procuraduría y Fiscalía, para atender requerimientos de información asociados a procesos de Auditoría, procedimientos preliminares o investigaciones en curso, estarán a cargo del Secretario (a) General quien lo realizara en los términos señalados.

Las demás comunicaciones que estén asociadas con solicitudes de información y/o copias de organismos de control, estarán a cargo de los Viceministros, Secretario General, Directores o Jefes de Oficina, de acuerdo a su competencia.

**Artículo 14.- Peticiones Verbales.** En lo posible, deberán atenderse de manera inmediata en la misma forma en que se presentaron y deberá dejarse registro en el sistema y/o formato establecido para tal fin.

Cuando no sea posible la atención presencial de manera verbal en los términos señalados o dar respuesta de fondo, quien tenga la obligación de recepcionar las peticiones presenciales en el Ministerio de Transporte deberán solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato establecido para tal efecto. Si la persona manifiesta no saber escribir, quien reciba la solicitud diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre. En el evento de que la atención sea telefónica, el responsable de atender el canal de atención telefónica, deberá diligenciar el requerimiento y remitirlo a la dependencia competente.

En todo caso, las peticiones verbales que requieran trámite de fondo, tendrán el mismo trámite de las peticiones escritas.

Así mismo, los servidores públicos, contratistas o quienes hagan sus veces, que tengan a cargo la atención de los canales de atención verbales (presencial o telefónico),

*"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

entregarán de manera expedita la certificación de radicación cuando así lo requiera el peticionario, por el medio que el mismo señale.

**Artículo 15.- Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial en Colombia.** Las personas que hablen en una lengua nativa o un dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones por cualquiera de los canales habilitados por el Ministerio de Transporte, en su lenguaje o dialecto. Cuando este tipo de peticiones se realice de manera verbal, serán grabadas por el servidor público que las recepcione en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción.

**Artículo 16.- Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** Cuando se verifique que una petición presentada ante el Ministerio de Transporte es incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión adicional para su trámite de fondo, se requerirá al peticionario dentro del término de diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la petición 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, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento (esto es, no aporta o no completa la información y/o documentos solicitados o no adelantó la gestión de trámite a su cargo), salvo que antes del vencimiento del plazo establecido solicite prórroga que podrá ser hasta por un término igual al inicial.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el Ministerio 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.

Lo anterior para las solicitudes o trámites que no tengan norma especial que lo regule.

**Artículo 17.- Peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas.** Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte del Ministerio de Transporte.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, siempre y cuando contenga la misma solicitud o que no contenga ningún aspecto o consulta diferente o no planteada en la anterior, el funcionario competente podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane o aporte elementos, soportes o argumentos adicionales.

**Artículo 18.- Atención de peticiones prioritarias.** El Ministerio de Transporte dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental proporcionando atención prioritaria, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

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

## CAPITULO V DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Artículo 19.- Participación ciudadana-** El Ministerio de Transporte establece los

*"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

siguientes medios para incentivar la participación ciudadana y el control sobre la gestión pública:

1. Panel ciudadano: Busca el intercambio de información y puntos de vista en asuntos de relevancia social e influenciar con ello el proceso de regulación y toma de decisiones.
2. Foro ciudadano: Promueve la deliberación e intercambio de ideas de los ciudadanos en la evaluación de las políticas, planes, proyectos o la prestación de servicios del Ministerio de Transporte.
3. Audiencia pública participativa: Pretende evaluar, dialogar y generar compromisos sobre la gestión gubernamental en cumplimiento de las responsabilidades, políticas y planes ejecutados en un periodo establecido.
4. Encuentro diálogo participativo: Busca promover la interlocución y conversación con la ciudadanía con respecto a la gestión de las políticas públicas.
5. Espacio abierto: Busca fomentar la participación en la identificación de las principales problemáticas y proponer acciones para hacer efectivo el cumplimiento a la garantía de los derechos de los ciudadanos.
6. Auditorías ciudadanas: Apunta a incentivar el control social a la ejecución (inversión) y puesta en marcha de los proyectos financiados con recursos públicos.
7. Estrategia de Rendición de cuentas: Contemplan todas las acciones que adelante la entidad para garantizar la socialización de información de gestión con el fin de fortalecer la transparencia de la gestión de la administración pública.

Así mismo, de conformidad con la Ley 850 de 2003, la gestión pública del Ministerio de Transporte puede ser vigilada por las veedurías ciudadanas.

El Ministerio emitirá los lineamientos y/o condiciones para el funcionamiento de los canales de participación, los cuales harán parte del Sistema de Calidad y se publicarán en la página web de la Entidad.

#### CAPITULO VI OTRAS DISPOSICIONES

**Artículo 20.- Canales de Interacción:** La ciudadanía en general podrá hacer uso de los siguientes canales para interactuar con el Ministerio, aun cuando no se contemplen como canales para la recepción de PQRS:

1. Cuenta Oficial de Facebook
2. Cuenta Oficial de Twitter
3. Cuenta Oficial de Instagram
4. Canal Oficial de YouTube
5. Cuenta Oficial de Flickr
6. Chat Virtual

Las cuentas oficiales están dispuestas en la página Web de la Entidad.

**Artículo 21.- Reproducción de documentos.-** Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas cuando el número solicitado sea igual o superior a tres (3). El costo de la reproducción serán los fijados mediante acto

RESOLUCIÓN NÚMERO

0001245

**-3 ABR 2019**

Página 11 de 11

*"Por la cual se adecua el reglamento interno para el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Ministerio de Transporte y se dictan otras disposiciones".*

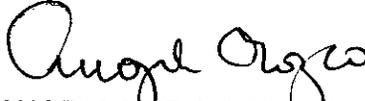
administrativo por el Ministerio de Transporte.

**Artículo 22.- Vigencia y derogatorias.** La presente resolución rige a partir de la fecha de publicación y deroga la Resolución N° 000085 del 12 de enero de 1995 del Ministerio de Transporte.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C.,

**-3 ABR 2019**

  
ANGELA MARIA OROZCO GOMEZ 

Elaboró:  
Revisó:

Erika Paola Robayo Castillo - Secretaria General   
Gloria Elvira Ortiz Caicedo - Secretario General   
Sol Angel Cala Acosta- Jefe Oficina Asesora Juridica   
Claudia Patricia Roa- Coordinadora Grupo Conceptos y Apoyo Legal   
Diego Alejandro Morales Silva - Jefe Oficina de Planeación 