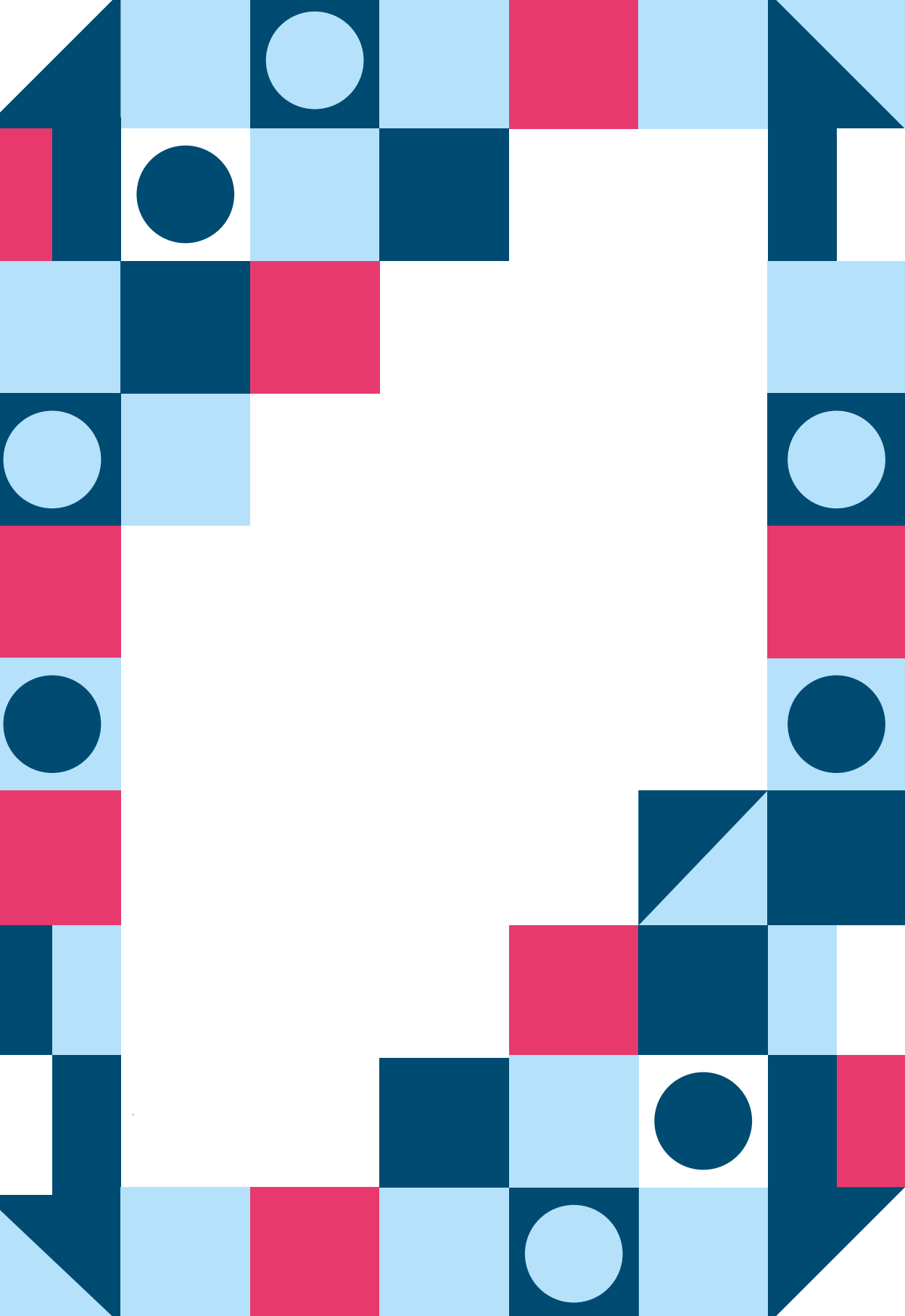




El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

Trámite del Derecho de Petición/ Cartilla Informativa



¿Qué es el derecho de petición?

Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, por motivos de interés general o particular, con el fin de obtener una respuesta o acceder a documentos públicos, (salvo los casos de reserva que establezca la ley).

¿Para qué sirve?

- 1 Solicitar información, documentos o copias de documentos.
- 2 Pedir que se preste un servicio o se reconozca un derecho.
- 3 Reclamar sobre un servicio recibido.
- 4 Quejarse sobre el servidor o funcionario que lo atendió.
- 5 Sugerir mejor calidad en el servicio
Interponer recursos.



¿Qué normatividad lo regula?



- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1581/2012 (Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales).
- Ley 1755/2015 (Por la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición).

- Resolución No. 2865/16 (Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición, las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias).
- Decreto Legislativo No. 491/2020 (Introdujo modificaciones en los términos para atender peticiones durante la Emergencia Sanitaria).
- Ley 2080/2021 (Por la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo /ley 1437/11/ y se dictan otras disposiciones).

¿Quiénes pueden presentar un derecho de petición?

Toda persona natural o jurídica tiene derecho a presentar peticiones respetuosas.

¿Qué debe incluir un derecho de petición?

- 1 Nombre o el de la persona que presenta la petición. Número de cédula, tarjeta de identidad o pasaporte, según corresponda.



- 2 La entidad o persona a quien va dirigida la petición.
- 3 La explicación clara de lo que pide, solicita o necesita.
- 4 Los motivos o razones por las cuales realiza la petición.
- 5 Una dirección física o un correo electrónico en donde recibirá la respuesta.

(También puede ser necesario incluir información o documentos).

La petición debe ser completa y clara.





El paso a paso del derecho de petición.

La Solicitud debe hacerse de forma respetuosa y puede ser verbal o escrita.

1. Presentación de la petición

1.1. Presentación escrita

- Puede presentar su petición de manera escrita a través de diferentes medios.
- Enviando la petición desde el correo electrónico.
- Ingresando a la página web de la Entidad en el enlace Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
- Enviando la petición por mensajería.
- Entregando la petición directamente en los puntos de atención presencial. Por ejemplo, en las instalaciones de la Oficina del Grupo de Servicio al Ciudadano.



1.2. Presentación Verbal


Puede presentar una petición verbal, de manera presencial o telefónica. En ambos casos puede solicitar que quien escuche, registre su petición verbal.

También puede presentar una petición verbal en su lengua nativa. Si la Entidad no cuenta con un intérprete, le pedirá autorización para grabarlo mientras usted le explica su solicitud.

Cuando es verbal o la persona no sabe escribir se debe dejar constancia de ello, por parte del funcionario.

2. Recepción de la petición

- Si la petición es verbal, el servidor que recibe la petición debe dejar una constancia.
- Si la solicitud, le falta información o algún documento necesario para responderla, quien recibe la petición debe indicar qué es lo que hace falta y en qué tiempo debe presentarlo.



2. Respuesta de fondo: Es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir las siguientes condiciones:

- **Claridad:** La respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

- **Presisión:** La respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

- **Congruencia:** La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

- **Consecuencia:** Las entidades deben ser proactivas en las respuestas, y deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

3. Notificación de la decisión: Es la obligación de poner en conocimiento del peticionario la puesta, lo que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.



- En caso de que el solicitante insista en hacer la petición sin la información necesaria, debe acogerla y dejar constancia de su decisión.
- Cuenta con un mes para completar o aclarar la petición. En caso de no hacerlo, la entidad podrá archivar la petición.

3. Respuesta

Todas las entidades están obligadas a recibir, informar o responder una petición, para tales efectos el Ministerio de Cultura atenderá las peticiones formuladas, conforme a su competencia y las de sus dependencias.

Núcleo esencial del derecho de petición

- 1 Pronta resolución.
- 2 Respuesta de fondo.
- 3 Notificación de la decisión.



1. Pronta resolución: Consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales.

De esta manera se puede decir que existen algunos elementos estructurales del derecho de petición de acuerdo con la Sentencia C-007/2017, los cuales son:

- Presentar peticiones ante las autoridades **por motivos de interés general o particular.**
- Que la solicitud sea presentada de forma **escrita o verbal.**
- El **respeto en su formulación.**
- La **informalidad** en la petición.
- La **prontitud** en la resolución.
- La **habilitación al Legislador** para reglamentar su ejercicio, también, ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Plazos para resolver las peticiones



Tipo de petición	Plazo
Regla General	15 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Documentos e información	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Consulta	30 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Entrega de copias	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Traslado a un funcionario competente	5 días hábiles (artículo 21, Ley 1755 de 2015)
Requerimiento para completar una petición.	10 días hábiles (artículo 17, Ley 1755 de 2015)
Petición de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles (artículo 30, Ley 1755 de 2015)
Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
Cuestionarios de proposiciones de citación por control político del Concejo de Bogotá	3 días hábiles (artículo 58, Acuerdo Distrital 349 de 2008)



Ampliación de términos para resolver las peticiones en tiempos de COVID 19

Las peticiones radicadas con anterioridad a la emergencia sanitaria y que se encuentran dentro del término para resolver, así como aquellas radicadas durante la emergencia, tienen la siguiente ampliación de términos de acuerdo con el Decreto Legislativo No. 491 de 2020

Modalidad de petición	Decreto 491 de 2020
Petición de interés general y/o particular	30 días hábilesr
Solicitud documentos o copias	20 días hábiles
Consulta	35 días hábiles
Solicitud de información pública	20 días hábiles



Trámite de peticiones en las entidades

Pasos para tener en cuenta durante el trámite de la contestación de derechos de petición:



- 1 Antes de su presentación.
- 2 Durante su presentación.
- 3 Al contestarla.
- 4 Luego de emitida la respuesta.



1. Antes de su presentación

1.1. Tener claridad sobre los elementos esenciales de las peticiones.

Los funcionarios deben estar capacitados en los temas de competencia de la Entidad, las peticiones y acciones judiciales, disciplinarias y administrativas que lleguen a vulnerar el derecho de petición, dando reconocimiento a las directrices, obligaciones y deberes para la protección y garantía de este derecho.

1.2. Establecer un procedimiento interno para la gestión de las peticiones (Resolución No. 2865/26)

- Pasos a seguir cuando se reciba una petición.
- Términos internos de respuesta.
- Listas de verificación o chequeo.
- Áreas y responsables directos de cada etapa.




- Acuerdos de coordinación y articulación entre las dependencias que participan en el proceso.
- Implementar sistemas electrónicos de seguimiento a los términos de respuesta que generen alertas.
- Registro de las fechas, tema, petición concreta, solicitante, respuesta, forma de comunicación.

1.3. Implementar canales de fácil acceso y comunicación con el ciudadano.

- Crear canales de presentación de solicitudes de fácil acceso en la página web (www.mincultura.gov.co) y oficinas de atención al ciudadano (servicioalcliente@mincultura.gov.co).
- Utilizar canales de comunicación (página web, carteleras, redes sociales) para que la ciudadanía conozca el marco de competencia de la entidad.

1.4. Recomendaciones en el marco de la Emergencia Sanitaria COVID-19.

- 
- **Constituir** canales para presentar solicitudes a través de la página web o por línea telefónica (aplicativo PQRS Mincultura/3424100 Ext. 1180/Fax 1183).
 - **Adaptar** medios tecnológicos de la entidad para que los funcionarios que trabajen desde casa e intervengan en la gestión de las peticiones, tengan insumos necesarios para realizar su labor (VPN).
 - **Difundir**, canales oficiales de comunicación e información; medios tecnológicos empleados para el registro y respuesta de peticiones; datos, acciones, programas y servicios para la prevención, mitigación y atención de la emergencia.

2. Durante su presentación

2.1. Verificar los requisitos de la ley.

- Autoridad a la que se dirige.
- Identificación del peticionario.
- Información de la ubicación del peticionario.



- Relación de documentos que anexan (si aplica).
- Firma del peticionario (si aplica).

2.2. Identificar la clase de petición.

• Peticiones verbales:

- (Reguladas en el Decreto 1166 de 2016).
- Se puede presentar de forma presencial, por vía telefónica, por medio electrónicos o a través de cualquier otro medio idóneo.
- Pueden presentarse en lengua nativa o dialecto oficial.

• Peticiones anónimas:

- Según la Corte Constitucional, en la sentencia C- 591 de 2014 se deben recibir de manera excepcional y siempre que este justificada la reserva del nombre del peticionario.

- **Peticiones análogas y masivas:**
 - Son aquellas presentadas en idénticos términos por 10 o más personas y que tratan de asuntos de interés general.
 - Identidad de autoridad, objeto y fundamento.
- **Peticiones reiteradas:**
 - Es aquella que es idéntica a otra presentada con anterioridad.
 - Si relacionan nuevos hechos o argumentos, no son reiteradas.
- **Peticiones Oscuras:**
 - Cuando no es posible identificar su objeto o finalidad.
 - Debe ser corregida por el peticionario.
- **Peticiones incompletas:**
 - No posee los elementos mínimos y esenciales de las peticiones.
 - Debe ser complementada por el peticionario.
 - Si no se completa, la entidad debe informar la incapacidad de dar respuesta.



2.3. Identificar el objeto de la petición.

Las peticiones pueden versar sobre:

- Reconocimiento de un derecho.
- Resolución de una situación jurídica.
- Prestación de un servicio.
- Requerimientos de información.
- Copia de documentos.
- Consultas, quejas y reclamos.

2.3.1. Peticiones de consulta.

- Busca conocer el criterio de la entidad en relación con materias que sean de su competencia.
- En principio, la emisión de un concepto no compromete la responsabilidad de las entidades, ni las obliga a su cumplimiento o ejecución.



2.3.2. Peticiones sobre información reservada.

- El carácter reservado debe estar determinado expresamente en la C.P. o en una ley (Art. 19 Ley 1712 de 2014; Art. 199 Ley 1955 de 2019).
- El peticionario debe expresar el fundamento de la solicitud, las **razone** por la cuales es apto para recibir la información.
- Recurso de insistencia y recurso de reposición.
- La reserva no es oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni administrativas que siendo competentes para ello, soliciten la información para el debido ejercicio de sus funciones.

2.3.3. Peticiones sobre información pública clasificada

- Esta en poder de la entidad pero pertenece al ámbito propio, particular privado o semiprivado de una persona natural o jurídica.



- El peticionario debe ser el titular o estar autorizado.
- La Reserva solo opera sobre la información que compromete derechos fundamentales, pero no sobre todo el proceso público dentro del cual se inserta la información.

2.3.4. Peticiones presentadas en vigencia de la Emergencia Sanitaria COVID-19

- La emergencia sanitaria fue declarada el 17 de marzo de 2020 y actualmente ha sido prorrogada hasta el 30 de Noviembre de 2021 (Res. 1315/21 Min. Salud).
- Si al presentarse la solicitud está vigente la emergencia sanitaria, se requerirá al peticionario a efecto que suministre datos de **contracto** virtuales, para facilitar la comunicación de la respuesta.
- Identificar si el objeto está relacionado con:
 - La emergencia generada por Covid-19.
 - La satisfacción de un derecho de **rango**

- La realización de derechos que no puedan limitar en el marco de la declaratoria de un estado de excepción.

3. Al Contestarla

3.1. Peticiones presentadas en vigencia de la Emergencia Sanitaria COVID-19

- El término cuenta a partir del día hábil siguiente a la radicación de la petición.
- Si una norma se refiere solamente a días, estos se entienden hábiles y los meses se entienden calendario.

3.2. Revisar que la respuesta sea adecuada según el tipo y objeto de la petición.

3.3. Contenido de la respuesta.

- Redactar una respuesta comprensible y respetuosa para el ciudadano.
- Si la petición es de acceso a la información, la respuesta debe hacerse por escrito.



- El silencio administrativo NO constituye respuesta a la petición.
- Responder en relación con lo solicitado, de manera detallada y completa.
- Evitar argumentos genéricos, evasivos, confusos o ambiguos.
- Durante la Emergencia sanitaria, se deben tener en cuenta datos y normal vigentes al contestar y la protección de datos personales.

3.4. Forma de comunicar.

- **Escrita:** Por escrito, remitiendo la comunicación según los datos de contacto suministrados en la petición.
- **Verbal:** Preferiblemente se debe remitir la respuesta por escrito (la respuesta a peticiones de información siempre debe darse por escrito).
- **Anónima:** Informar en la cartelera de la entidad o en el sitio web.

- **Análoga:** Comunicar al peticionario y también en un diario de amplia circulación o en la página web.

3. Garantizar que el peticionario conozca la respuesta

- Utilizar todos los medios disponibles para realizar un contacto personal y garantizar que la respuesta sea comunicada.
- En casos excepcionales, publicar en la página web o en cartelera de la entidad.
- Registrar los datos de la entrega (Incluir soportes).
- Si es devuelta por la empresa de envíos, comuníquese con el peticionario, confirmar la dirección y en cualquier caso solicitar otro medio para generar nuevamente el **envió** de la respuesta.



Lineamientos para defensa judicial

Insistencia

- Cuando existe una negativa en el acceso a la entrega de información o documentos sometidos a reserva.
- Regulado en el art. 26 Ley 1437/11
- El peticionario debe presentar la insistencia ante la entidad.
- Debe allegar la petición original y la respuesta.

Tutela

- Debe verificar la legitimación por activa y pasiva.
- Verificar que la petición haya sido presentada ante la entidad.
- Se debe explicar de manera detallada el motivo para rechazar la solicitud.
- Anexar copia del recibido de la respuesta por parte del destinatario

Solicitud de cumplimiento e incidente de desacato.

- Acreditar ante el despacho judicial, en el menor tiempo posible, el cumplimiento de la orden contenida en el fallo de tutela.
- Los factores internos no justifican el incumplimiento del fallo.
- Frente al desacato, se debe identificar la inconformidad del despacho judicial o del accionante con el cumplimiento del fallo y debe subsanarla o desvirtuarla.
- Cuando se omita notificar alguna providencia en el trámite de la tutela o se vulnere el derecho al debido proceso, se debe alegar y solicitar la nulidad de todo lo actuado..





Consecuencias de no dar respuesta a los derechos de petición.

La omisión administrativa se configura cuando el Estado se abstiene de actuar y, por ende, el particular no sabe a qué atenerse; por lo cual, el peticionario debe contar con un instrumento de protección ante la omisión como es el silencio administrativo; el cual tiene la finalidad de proteger el derecho de petición en los casos en que la administración no se pronuncie frente a peticiones o recursos interpuestos.

La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto.

El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.



El silencio administrativo negativo, se contempla en tres situaciones.

- Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de la petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá como negativa.
- En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que ésta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes, contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.
- La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a las autoridades, tampoco las excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que se haya notificado a la Entidad el auto admisorio de la demanda, cuando el peticionario haya acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.




El silencio administrativo positivo

Se considera cuando se presume resuelta la petición a favor del solicitante y la entidad omite pronunciarse sobre tales peticiones o recursos. El término comienza a partir del día en que se presentó la petición o el recurso. El auto positivo presunto puede ser objeto de revocatoria directa como señala la ley.

Responsabilidad del servidor público y del particular con funciones públicas con relación al derecho de petición

El derecho disciplinario puede concebirse como la forma jurídica de regular el servicio público, entendido éste como la organización política y de servicio, y el comportamiento disciplinario del servidor público, estableciendo los derechos, deberes, obligaciones mandatos, prohibiciones, inhabilidades e incompatibilidades, así como las sanciones y procedimientos, respecto de quienes ocupan cargos públicos .
(Corte Constitucional, C-030/2012)



La Ley 734 de 05 de Febrero de 2002, modificada por la Ley 1474 de 12 de Julio de 2011, hace alusión directa a conductas constitutivas de deberes, prohibiciones y faltas gravísimas, relacionadas con el derecho de petición, independientemente del principio de integración normativa.

Artículo 34, Deberes. Son deberes de todo Servidor Público:

- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

1. Si la petición se hace verbal se debe acudir al Grupo de Servicio al Ciudadano donde:

- Se elaborará el escrito correspondiente determinando petición, huella dactilar, nombre, identificación, dirección del peticionario.
- Se radicará, por parte del peticionario en el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia.

2. Si la petición se hace por escrito se radica en el Grupo de Gestión Documental y Correspondencia, donde se procederá a:

Entregar el derecho de petición al Grupo de Servicio al Ciudadano, encargado de:

- Direccionar la solicitud al área competente, de acuerdo con el tema, para dar respuesta.
- Realizar el seguimiento al trámite y a los términos de respuesta, a través del aplicativo correspondiente (PQRSD)

Registrar en el aplicativo de administración de comunicaciones oficiales la siguiente información:

- Número de radicación
- Fecha y hora de recibo
- Tipo de solicitud
- Nombre e identificación
- Dirección
- Número de anexos

Suministrando por escrito, al Grupo de Servicio al Ciudadano para

- La fecha de envío de la respuesta correspondiente.
- La fecha de remisión de la solicitud, por competencia, a un área o entidad diferente.
- El recibo de derechos de petición, a través del correo electrónico institucional.

El área responsable debe dar respuesta al derecho de petición respetando los términos y:

Apoyándose en La Oficina Asesora Jurídica cuando el peticionario interponga recurso a la respuesta