

OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
BOLETÍN JURÍDICO DISCIPLINARIO
No. 004 DE 2024

TEMA: RESPUESTA OPORTUNA Y SATISFACTORIA AL DERECHO DE PETICIÓN

MARCO NORMATIVO.

I. Constitución política;

ARTICULO 6º. Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones.

ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

II. De orden legal

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona 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.

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 con relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley 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 30. Peticiones entre autoridades. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14.

ARTÍCULO 31. Falta disciplinaria. 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 las personas de que trata esta

Parte Primera del Código, **constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes** de acuerdo con el régimen disciplinario. (Negrilla fuera de texto)

Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario.

ARTÍCULO 25. DESTINATARIOS DE LA LEY DISCIPLINARIA. Son destinatarios de la ley disciplinaria los servidores públicos, aunque se encuentren retirados del servicio y los particulares contemplados en esta ley.

Para los efectos de esta ley y en concordancia con el artículo 38 de la Ley 489 de 1998; son servidores públicos disciplinables los gerentes de cooperativas, fundaciones, corporaciones y asociaciones que se creen y organicen por el Estado o con su participación mayoritaria.

Los indígenas que ejerzan funciones públicas o administren recursos del Estado, serán disciplinados conforme a este código.

ARTÍCULO 26. LA FALTA DISCIPLINARIA. Constituye falta disciplinaria y, por lo tanto, da lugar a la imposición de la sanción disciplinaria correspondiente la incursión en cualquiera de las conductas previstas en este código que conlleven incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en esta ley.

ARTÍCULO 70. SUJETOS DISCIPLINABLES. El presente régimen se aplica a los particulares que ejerzan funciones públicas de manera permanente o transitoria; que administren recursos públicos; que cumplan labores de interventoría o supervisión en los contratos estatales y a los auxiliares de la justicia. Los auxiliares de la justicia serán disciplinables conforme a este Código, sin perjuicio del poder correctivo del juez ante cuyo despacho intervengan.

Se entiende que ejerce función pública aquel particular que, por disposición legal, acto administrativo, convenio o contrato, desarrolle o realice prerrogativas exclusivas de los órganos del Estado. No serán disciplinables aquellos particulares que presten servicios públicos, salvo que en ejercicio de dichas actividades desempeñen funciones públicas, evento en el cual resultarán destinatarios de las normas disciplinarias.

Administran recursos públicos aquellos particulares que recaudan, custodian, liquidan o disponen el uso de rentas parafiscales, de rentas que hacen parte del presupuesto de las entidades públicas o que estas últimas han destinado para su utilización con fines específicos.

ARTÍCULO 92. COMPETENCIA POR LA CALIDAD DEL SUJETO DISCIPLINABLE. Corresponde a las entidades y órganos del Estado, a las administraciones central y descentralizada territorialmente y, por servicios, disciplinar a sus servidores; salvo que la competencia esté asignada a otras autoridades y, sin perjuicio del poder preferente de la Procuraduría General de la Nación.

La Procuraduría General de la Nación conocerá de la investigación y el juzgamiento de las faltas disciplinarias imputables a los servidores públicos de elección popular y las de sus propios servidores.

El particular disciplinable conforme a este código lo será por la Procuraduría General de la Nación y las personerías, salvo lo dispuesto en el artículo 76 de este código, cualquiera que sea la forma de vinculación y la naturaleza de la acción u omisión.

Cuando en la comisión de una o varias faltas disciplinarias conexas intervengan servidores públicos y particulares disciplinables, la competencia será exclusivamente: de la Procuraduría General de la Nación y se determinará conforme a las reglas de competencia para los primeros.

Las personerías municipales y distritales se organizarán de tal forma que cumplan con todas las garantías del proceso disciplinario, para lo cual deberán contar con la infraestructura necesaria para su observancia.

En el evento en que las garantías de instrucción y juzgamiento no se puedan satisfacer el conocimiento del asunto, será de competencia de la Procuraduría General de la Nación, según la calidad del disciplinable.

ARTÍCULO 38. DEBERES. Son deberes de todo servidor público: “1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente”, “39. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.”

ARTÍCULO 39. PROHIBICIONES. A todo servidor público le está prohibido: 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

III. Otras normas a tener en cuenta de manera general

Decreto Ley 1421 de 1993 Por el cual se dicta el Régimen Especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá

Decreto 847 de 2019 Modificado por el Decreto Distrital 293 de 2021. Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 3.4. Petición ciudadana: Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

Directiva 005 de 2019 Secretaría Jurídica Distrital – Alcaldía Mayor de Bogotá “Tratamiento de datos personales - autorizaciones, datos sensibles, datos de niños, niñas y adolescentes, cámaras y videos de seguridad, sanciones y recomendaciones.”

Directiva 004 de 2021 Secretaría Jurídica Distrital – Alcaldía Mayor de Bogotá “lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.”

IV. JURISPRUDENCIA

I. Sentencia T-414 de 1995.

Desde una primera oportunidad el Tribunal precisó que:

“El derecho de petición tiene por finalidad hacer posible el acceso de las personas a la autoridad pública para que ésta, se vea precisada no solamente a tramitar sino a responder de manera oportuna las solicitudes elevadas por aquéllas en interés general o particular, pero no tiene sentido cuando la administración ha asumido de oficio una actuación que adelanta ciñéndose a los términos y requerimientos legales. En tales eventos las reglas aplicables para que se llegue a decidir sobre el fondo de lo solicitado son las que la ley ha establecido para el respectivo procedimiento, que obligan a los particulares involucrados tanto como a las dependencias oficiales correspondientes, de modo tal que -en la materia propia de la decisión final- no tiene lugar la interposición de peticiones encaminadas a que el punto objeto de la actuación administrativa se resuelva anticipadamente y por fuera del trámite normal.”

II. Sentencia T-230 de 2020 Corte Constitucional de Colombia

Expresa que la garantía fundamental de petición, promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergradable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho” esta garantía tiene dos componentes esenciales: (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello, (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado. Con fundamento en ello, **su núcleo esencial se circunscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario. (...)** (Negrita y subrayado fuera de texto).

De acuerdo con lo anterior, el núcleo esencial de este derecho se circunscribe a la:

- a. Formulación de la petición
- b. Pronta resolución
- c. Respuesta de fondo
- d. Notificación de la decisión

III. Sentencia de Unificación SU-067 de 2022 Corte Constitucional de Colombia

Es de tener en cuenta, que para el tema abordado existe entre otras, la Sentencia de Unificación SU-067 de 2022, la cual como es sabido es de carácter obligante como quiera que su finalidad es la de asegurar la unidad de la interpretación del Derecho, su aplicación uniforme, garantizando los derechos de las partes y de los terceros que resulten perjudicados con la providencia, y evitando que se profieran fallos contradictorios con relación al tema.

Así mismo, la Corte Constitucional ha manifestado, con relación al derecho de petición que:

“El ejercicio del derecho de petición «permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional». Por esta razón, esta garantía fundamental «se considera también un derecho instrumental». De tal suerte, además de constituir una «garantía que resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa», el derecho de petición constituye un «vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación».

“El accionante manifestó que el día 10 de noviembre de 2020 presentó, en un mismo escrito, recurso de reposición y subsidiario de apelación contra la resolución en cuestión y un derecho de petición, solicitando información y acceso a documentos relacionados con la actuación administrativa. Indicó que las entidades guardaron silencio sobre los recursos y, en cuanto a la solicitud, obtuvo una respuesta «ambigua, general, [que] pareciera que se trata de una plantilla»” (negrilla fuera texto)

“Contenido del derecho de petición. Esta corporación ha indicado que el derecho en cuestión se encuentra conformado por los siguientes elementos: i) la formulación de la petición, esto es, la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que estas puedan negarse a recibirlas o abstenerse de tramitarlas; ii) la pronta resolución, es decir, la facultad de exigir una respuesta pronta y oportuna de lo decidido, dentro de un plazo razonable, que debe ser lo más corto posible; iii) la respuesta de fondo, que hace hincapié en el deber de ofrecer respuesta clara, precisa y de fondo o material, lo que supone que la autoridad competente ha de pronunciarse sobre la materia propia de la solicitud de manera completa, congruente y sin evasivas, respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados, con independencia de que la respuesta sea favorable, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido; iv) la notificación de lo decidido, para que el ciudadano tenga conocimiento de la solución que las autoridades hayan dispuesto sobre la petición formulada.”

10. Derecho fundamental de petición. Reiteración de jurisprudencia

171. Fundamento normativo. De conformidad con el artículo 23 de la Constitución, «[t]oda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución». En desarrollo de esta disposición constitucional, se expidió la Ley Estatutaria 1755 de 2015, que regula los aspectos esenciales de este derecho. En ella se reiteró que «toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades [...] por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, completa y de fondo sobre la misma». En reiteradas oportunidades, la Corte ha señalado que el derecho fundamental de petición es imprescindible para la consecución de ciertas finalidades constitucionales. Así, ha sostenido que contribuye a la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y a la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan.

172. Contenido del derecho de petición. Esta corporación ha indicado que el derecho en cuestión se encuentra conformado por los siguientes elementos: i) la formulación de la petición, esto es, la posibilidad cierta y efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que estas puedan negarse a recibirlas o abstenerse de tramitarlas; ii) la pronta resolución, es decir, la facultad de exigir una respuesta pronta y oportuna de lo decidido, dentro de un plazo razonable, que debe ser lo más corto posible; iii) la respuesta de fondo, que hace hincapié en el deber de ofrecer respuesta clara, precisa y de fondo o material, lo que supone que la autoridad competente ha de pronunciarse sobre la materia propia de la solicitud de manera completa, congruente y sin evasivas, respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados, con independencia de que la respuesta sea favorable, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido; iv) la notificación de lo decidido, para que el ciudadano tenga conocimiento de la solución que las autoridades hayan dispuesto sobre la petición formulada.

173. Relación con otros derechos. Esta Corte también ha reconocido que el ejercicio del derecho de petición «permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional». Por esta razón, esta garantía fundamental «se considera también un derecho instrumental». De tal suerte, además de constituir una «garantía que resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa», el derecho de petición constituye un «vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación».

175. En concordancia con la jurisprudencia constitucional, la Ley 1755 de 2015, determinó que, por regla general, toda información es pública y de libre acceso para los ciudadanos. Asimismo, previó que, excepcionalmente y por motivos de reserva, se puede limitar —e incluso negar— el acceso a cierto tipo de información. Ahora bien, el artículo 26 de la misma ley dispuso un procedimiento jurisdiccional de insistencia para que el ciudadano controvierta la decisión que niega el acceso a la información, por tratarse, prima facie, de información sometida a reserva.

177. En la Sentencia SU-617 de 2013, la Sala Plena resolvió varias acciones de tutela presentadas con ocasión del concurso de méritos para proveer empleos vacantes de docentes y directivos docentes, de instituciones educativas oficiales en entes territoriales, dentro de las convocatorias 056 a 122 de 2009 de la Comisión Nacional del Servicio Civil. En desarrollo del concurso, los accionantes presentaron solicitudes dirigidas a que la Comisión suministrara copia del cuadernillo de preguntas y respuestas de la prueba de aptitudes practicada, peticiones que fueron negadas por la entidad accionada. La Corte sostuvo que le asistía razón a la CNSC para negar las solicitudes, toda vez que el artículo 4 de la Ley 1324 de 2009, establece expresamente que dicho material está sometido a reserva y que, en todo caso, si los interesados consideraban que se debía suministrar dicha información, podían acudir al mecanismo de insistencia previsto, en ese entonces, por el artículo 21 de la Ley 57 de 1985. Por tal razón, concluyó que las acciones de tutela eran improcedentes respecto del derecho fundamental de petición.

La Corte Constitucional ha sido reiterativa en el sentido que, el derecho de petición se garantiza cuando el peticionario conoce efectivamente la respuesta de manera oportuna, integral, clara, precisa y congruente con lo solicitado por el ciudadano, proporcionando toda la información requerida.

Por último, la Corte también ha reconocido que el ejercicio del derecho de petición «permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional». Por esta razón, esta garantía fundamental «se considera también un derecho instrumental». De tal suerte, además de constituir una «garantía que resulta esencial y determinante como mecanismo de participación ciudadana, dentro de una democracia que se autodefine como participativa», el derecho de petición constituye un «vehículo que permite y facilita el ejercicio de muchos otros derechos, tanto fundamentales como sin esa connotación».

PROCEDIMIENTO

Con el fin de brindar lineamientos claros respecto de la recepción, identificación y clasificación adecuada de los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te Escucha y el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, se encuentra publicado en la Intranet de la Secretaria Distrital de Gobierno a través del vínculo de MATIZ, el Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía Código SAC – P001 Versión 06 Vigencia desde 28 de junio de 2023, en el cual se pueden evidenciar entre otros, los tiempos de respuesta al Derecho de petición de la ciudadanía, así:

Tipología Derecho de petición de la ciudadanía	Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del DP y la remisión al servidor público responsable de proyectar Respuesta 1	Tiempo total de respuesta en la línea de vida del derecho de petición de la ciudadanía				Tiempo Total de Respuesta
		Tiempo máximo de proyección de respuesta	Tiempo máximo de revisión de respuesta	Tiempo máximo para firma del responsable 2	Tiempo máximo de notificación 3	
Solicitud de Información	Un (1) día	Tres (3) días	Dos (2) días	Un (1) día	Cuatro (4) días	Diez (10) días
Interés General o Particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones)	Un (1) día	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días
Derecho de petición de la ciudadanía de consulta	Un (1) día	Catorce (14) días	Siete (7) días	Tres (3) días	Seis (6) días	Treinta (30) días
Denuncia por actos de corrupción	Un (1) día	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días

1 “Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del DP y la remisión al servidor público responsable de proyectar respuesta”, los términos de respuesta al DP empiezan a contar a partir del siguiente día hábil de la recepción.

2 “Tiempo máximo para la firma por parte del responsable de suscribir la respuesta” el tiempo definido para firma de la respuesta, incluye el envío en planilla al CDI para que continúe el proceso de notificación al peticionario.

3 “Tiempo máximo de notificación” cuando es notificación virtual se realiza en un (1) día, cuando la notificación es física se realiza en los tiempos definidos en la tabla.

RESPONSABILIDAD EN LA RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN AL INTERIOR DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO.

La Secretaría Distrital de Gobierno establece en el Instructivo de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta Código GJR-IN003 - Numeral 2.7.1 (que se encuentra en la Intranet a través del vínculo MATIZ), los servidores a quienes les asiste la responsabilidad, tanto, en la suscripción, como, en la calidad de la información de la respuesta, así:

Nivel Local

- Alcalde Local.
- Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del grupo de gestión de desarrollo local y del grupo gestión policiva jurídica/inspecciones en alcaldías locales.
- Inspector de Policía y/o corregidores.

Nivel Central

- Secretario Distrital de Gobierno.
- Asesor de planta del Despacho del Secretario de Gobierno.
- Subsecretario y Subdirector
- Director o Jefe de Oficina de Asuntos Disciplinarios.
- Profesional Especializado Código 222 Grado 24 de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
- Inspector de Policía.

Debe anotarse que cuando los derechos de petición lleguen con solicitudes que involucren a varias dependencias, el/la responsable de la consolidación de la información y la suscripción de la respuesta será el/la Subsecretario/a cabeza del área así:

Subsecretaría de Gestión Institucional:

- Dirección de Gestión del Talento Humano
- Dirección Administrativa.
- Dirección Financiera.
- Dirección de Tecnologías e Información
- Dirección de Contratación.

Subsecretaría de Gestión Local:

- Dirección para la Gestión del Desarrollo Local
- Dirección para la Gestión Policiva

Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos:

- Dirección de Derechos Humanos.
- Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia.
- Dirección de Asuntos Étnicos.
- Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom
- Subdirección para Asunto para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras.
- Dirección de Convivencia y Diálogo Social

Cuando los derechos de petición lleguen a través del BTE e involucren varias dependencias o áreas de alcaldías locales de la SDG, la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) remitirá la petición a la dependencia responsable de consolidar y suscribir la respuesta. Los responsables de la firma de la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, las resolverán de fondo en términos de calidad, veracidad, precisión y oportunidad.

Teniendo en cuenta que, como máxima autoridad de la dependencia es el jefe o director el que dirige la actuación administrativa y, por ende, debe estar atento, de vigilar y verificar el cumplimiento del escrito del derecho de petición, la pronta resolución, respuesta de fondo y la notificación de la decisión.

IV. RECOMENDACIONES

- Capacitar a todos los servidores y contratistas sobre las competencias de la entidad, el trámite interno de las peticiones, la importancia de emitir respuestas adecuadas que garanticen el derecho de petición y las posibles acciones de tutela, disciplinarias o administrativas que genera su vulneración. Así las cosas,

sería procedente establecer un cronograma de capacitaciones y comunicarlo con antelación al equipo de apoyo, tendiente a responder con eficacia y efectividad las peticiones.

- Dentro del trámite interno de las peticiones en la entidad, se sugiere determinar claramente las áreas y/o los servidores como responsables directos, con el fin de coordinar y articular entre estas, el trámite de la solicitud con el fin de suministrar una respuesta total, oportuna, clara y con calidad de la información hasta obtener el acuse de recibido del mismo, con el fin de establecer responsabilidades en determinada eventualidad.
- Recuerde que el Aplicativo de Gestión Documental Orfeo, cuenta con un sistema de alertas, para hacer seguimiento a los términos de respuesta a las peticiones.
- Se debe tener en cuenta que los términos para dar respuesta a la petición dependen de la modalidad del derecho que se invoca, bien sea de la petición de interés general, particular, de información, consulta, copias) o la materia objeto de la solicitud. Cumpla los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a la petición. Recuerde que, salvo norma especial, el CPACA establece los términos de respuesta a las peticiones.

V. CONCLUSIÓN

Las peticiones deben ser contestadas de manera prioritaria, teniendo en cuenta los términos establecidos por ley; en concordancia con el modelo de servicio público que los funcionarios deben garantizar.

Por los anterior, es importante reiterar los elementos que rodean la adecuada atención y respuesta del derecho de petición, como lo ha señalado la Corte Constitucional:

- La formulación de la petición, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que estas puedan negarse a recibirlas o abstenerse de tramitarlas.
- Pronto resolución, lleva implícita la facultad de exigir una respuesta pronta y oportuna de lo decidido, dentro de un plazo razonable.
- Respuesta de fondo, que hace hincapié en el deber de ofrecer respuesta clara, precisa y de fondo.
- La autoridad competente ha de pronunciarse de manera completa, congruente y sin evasivas, respecto a todos y cada uno de los asuntos planteados, con independencia de que la respuesta sea favorable, pues no necesariamente se debe acceder a lo pedido.
- **Notificación de lo decidido**, con el fin que el ciudadano tenga conocimiento de la solución que las autoridades hayan dispuesto sobre la petición formulada.

Así, una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a sus pretensiones; pues se considera efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea y es congruente si existe coherencia entre respuesta y lo pedido, de tal manera que la solución verse sobre lo requerido.

La respuesta tardía a un derecho de petición, aun argumentando el alto volumen de trabajo no alcanza a constituir eximente de responsabilidad, pues prima la garantía al derecho fundamental de petición, como lo han manifestado los entes de control en el sentido que *“En la mayoría de las dependencias del Estado la carga laboral es bastante compleja pero debe haber conciencia de los servidores públicos la importancia de garantizar la participación de la comunidad en las gestiones de la administración pues por principio constitucional Colombia es un Estado participativo y democrático y precisamente es a través del derecho de petición que esto se cristaliza.”*

Cordialmente,



HUMBERTO DUARTE GARCIA
Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno

Proyectó: Patricia Ochoa León, Profesional OCDI
Paola Vásquez Gómez, Profesional OCDI
Revisó: Claudia Salamanca Pinzón, Profesional OCDI
Mireya Peña García, Profesional OCDI
Aprobó/Revisó: Humberto Duarte García, Jefe OCDI