

Guía para la Atención de Derechos de Petición



Alcaldesa Mayor de Bogotá

Claudia Nayibe López Hernández

Secretario Jurídico Distrital

William Libardo Mendieta Montealegre

Subsecretario Jurídico Distrital

Iván David Márquez Castelblanco

Directora Distrital de Política Jurídica

Zulma Rojas Suárez

Elaborado por

Anyi Sharlyn Marín Camargo

Actualización y Edición

Claudia Marcela Camargo Castro

Camilo Andrés Rodríguez Rodríguez

Foto Portada

Alcaldía Mayor de Bogotá

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

Teléfono: +57 (601) 3813000

Sede Principal Carrera 8 No. 10-65

www.secretariajuridica.gov.co

Versión 2. Septiembre 2022

ISSN 2805-9034

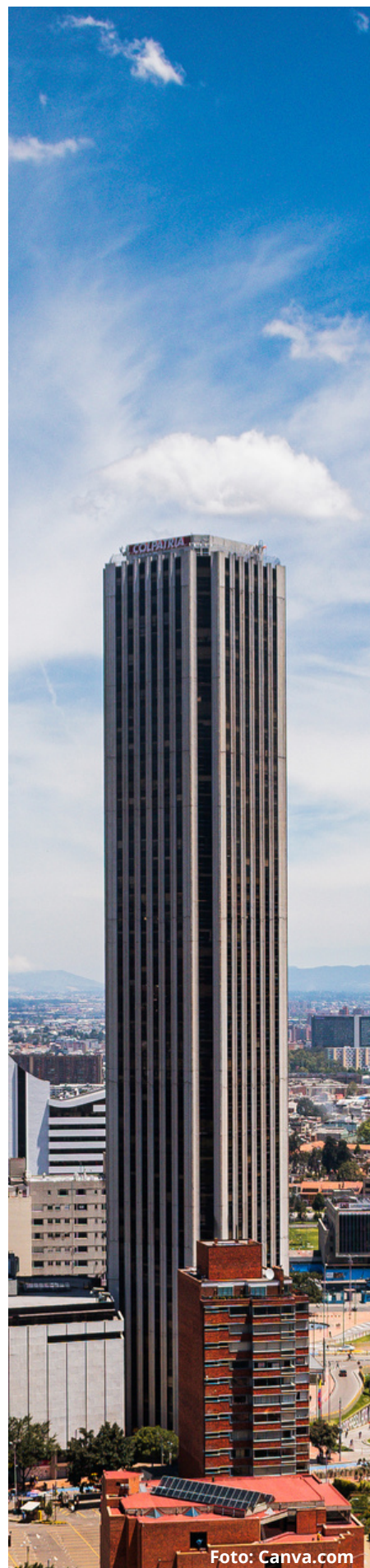


Foto: Canva.com

La **BOGOTÁ** que estamos construyendo

FOTO: ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

página | 01

GUÍA DE ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN

CONTENIDO

I. Introducción

II. Marco jurídico y Jurisprudencial

III. Derecho fundamental de petición

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

IV. Modalidades de Petición

- a. Peticiones a través de las redes sociales

V. Recomendaciones Generales

- a. Respuestas de fondo
- b. Competencia
- c. Notificación
- d. Tratamiento de los datos personales

VI. Enlaces

I. Introducción

La Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como responsable de la gerencia Modelo de Gestión Jurídica Pública - MGJP y en atención al análisis adelantado frente a las diferentes políticas de prevención del daño antijurídico adoptadas por las entidades y organismos distritales, ha decidido adoptar el siguiente documento, como un instrumento que permita fortalecer la gestión jurídica del Distrito y prevenir el daño antijurídico, respecto de la atención, gestión y manejo de las peticiones en el Distrito Capital.

El presente documento adicionalmente tiene por objeto establecer lineamientos para los funcionarios y/o colaboradores del Distrito Capital, que se encarguen de la atención, recepción y respuesta de peticiones ciudadanas de tal forma que se garantice la unificación del direccionamiento jurídico.

Esta guía no pretende la transcripción de normas, sino el abordaje, de forma transversal, de las temáticas que en la práctica no resultan claras y requieren de una orientación especial desde la perspectiva de la administración distrital.



FOTO: ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

II. Marco Normativo y Jurisprudencial

Se denotan los artículos constitucionales y legales que deben tenerse de especial atención por parte de los funcionarios públicos frente al derecho fundamental de petición:

 Constitución Política de Colombia 	 Art. 23 <i>"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."</i>
	 Art. 74 <i>"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.(...)"</i>
	 Art. 123 <i>"Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.</i> <i>Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento(...)"</i>
	 Art. 209 <i>"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.(...)"</i>

Artículos 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011 sustituidos por el artículo 1 de la 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.	Artículo. 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.
Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.	Artículo 16. Contenido de las peticiones.
Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.	Artículo 18. Desistimiento expreso de la petición.
Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.	Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.
Artículo 21. Funcionario sin competencia.	Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
Artículo 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo.	Artículo 24. Informaciones y documentos reservados.
Artículo 25. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.	Artículo 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva.
Artículo 27. Inaplicabilidad de las excepciones.	Artículo 28. Alcance de los conceptos.
Artículo 29. Reproducción de documentos.	Artículo 30. Peticiones entre autoridades.
Artículo 31. Falta disciplinaria.	Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas.	

Normas concordantes con el derecho fundamental de petición.

Se realiza una compilación de las normas y artículos que son de especial atención por parte de los funcionarios de la administración distrital, sin perjuicio de los demás artículos contenidos en las diferentes regulaciones.

 Ley 1474 de 2011 <i>"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."</i>	
 Artículo 76: Oficina de Quejas, Sugerencias y reclamos.	
 Ley 1712 de 2014 <i>"Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional."</i>	
 Artículo 1. Objeto.	 Artículo 4. Concepto del derecho.
 Artículo 6. Definiciones.	 Artículo 18. Información exceptuada por daño de derechos a personas naturales o jurídicas.
 Artículo 19. Información exceptuada por daño a los intereses públicos.	 Artículo 20. Índice de Información clasificada y reservada.
 Artículo 21. Divulgación parcial y otras reglas.	 Artículo 22. Excepciones temporales.
 Artículo 24. Del Derecho de acceso a la información.	 Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública.
 Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información.	 Artículo 27. Recursos del solicitante.
 Artículo 28. Carga de la prueba.	 Artículo 29. Responsabilidad Penal.
 Ley 1952 de 2019 <i>"Por medio de la cual se expide el código general disciplinario"</i>	
 Artículo 38. Deberes servidor público. En especial los numerales 1, 3, 16, 20 y 35	 Artículo 39. Prohibiciones servidor público. En especial los numerales 1, 7 y 8

Decreto Ley 019 de 2012

"Por el cual se dictan norma para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"

Artículo 4. Celeridad en las actuaciones administrativas.

Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.

Artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

Decreto Ley 2106 de 2019

"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"

Artículo 14. Integración a la sede electrónica.

Decreto 1166 de 2016

"por el 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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

Artículo 2.2.3.12.1. Objeto.

Artículo 2.2.3.12.2. Centralización de la recepción de peticiones verbales.

Artículo 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales.

Artículo 2.2.3.12.4. Respuesta al derecho de petición verbal.

Artículo 2.2.3.12.5. Solicitudes de acceso a la información pública.

Artículo 2.2.3.12.6. Turnos.

Artículo 2.2.3.12.7. Falta de competencia.

Artículo 2.2.3.12.8. Inclusión social.

Artículo 2.2.3.12.9. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.

Artículo 2.2.3.12.10. Respuesta a solicitud verbal de acceso a información.

 Artículo 2.2.3.12.11.Reglamentación interna.	 Artículo 2.2.3.12.12.Accesibilidad.
 Artículo 2.2.3.12.13.Seguridad de los datos personales.	

Otras normas a tener en cuenta de manera general.

Se realiza una compilación de normas generales que son de especial atención dadas las funciones y deberes de la administración distrital.

	Ley 57 de 1985 <i>"Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales."</i> Esta Ley debe tenerse en cuenta respecto del acceso ciudadano a los documentos que reposan en las oficinas públicas a partir del artículo 12 de la norma.
	Decreto Ley 1421 de 1993 <i>"Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá"</i>
	Ley 527 de 1999 <i>"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación"</i>
	Ley 1581 de 2012 <i>"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"</i>
	Decreto Distrital 849 de 2019 modificado por el Decreto Distrital 293 de 2021 <i>"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"</i> Este decreto debe tenerse en cuenta en el artículo 3.4 define "<i>petición ciudadana</i>" e incluye en este las sugerencias, felicitaciones y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.
	Resolución 1519 de 2020 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones <i>"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"</i>

**Directiva 005 de 2019****Secretaría Jurídica Distrital - Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.**

"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 General - Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.**

"Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales"

Jurisprudencia.**Corte Constitucional Sentencia T-12 del 25 de mayo de 1992**

El derecho de petición al ser de carácter de derecho fundamental se puede reclamar su atención por vía de tutela.

**Corte Constitucional Sentencia T-567 el 23 de octubre de 1992**

La omisión en que incurre la autoridad al no responder las peticiones con la necesaria prontitud es de por sí una violación del derecho y acarrea la consiguiente responsabilidad disciplinaria.

**Corte Constitucional Sentencia T-242 del 23 de junio de 1993**

La falta de respuesta o la resolución tardía son formas de violación de aquél y son susceptibles de la actuación protectora del juez mediante el uso de la acción de tutela.

**Corte Constitucional Sentencia T-220 del 4 de mayo de 1994.**

Exigencias para responder un derecho de petición - 1. adecuada a la solicitud planteada, 2. efectiva para la solución del caso que se plantea y 3. la comunicación debe ser oportuna.

**Corte Constitucional Sentencia T-575 del 14 de diciembre de 1994**

Reiterada tendencia de muchos servidores públicos y de no pocas instituciones privadas a no tramitar oportunamente las peticiones que se le formulan, en abierta trasgresión del artículo 23 de la Carta Política.

**Corte Constitucional Sentencia T-206 del 26 de diciembre de 1997**

La oportuna respuesta exigida como factor integrante e insustituible del derecho de petición debe tocar el fondo mismo del asunto planteado por el peticionario

**Corte Constitucional Sentencia T-021 del 10 de febrero de 1998**

Para tener derecho a la pronta contestación, no es requisito indispensable que se invoque expresamente el derecho de petición ni se mencione el Art. 23 de la Constitución Política Nacional.

**Consejo de Estado - Sala de Consulta y Servicio Civil, Expediente 1176
Fallo del Marzo 17 de 1999**

"Cuando el objeto de la solicitud hace parte determinante de un procedimiento especial previamente regulado en la ley y sujeto a ciertos trámites, requisitos y términos específicos, el peticionario está en la obligación a someterse a dicho trámite, sin que la administración se vea obligada a resolver el asunto de fondo a través de la petición requerida"

**Corte Constitucional Sentencia T-377 del 3 de abril de 2000**

Supuestos fácticos del Derecho de petición

**Corte Constitucional Sentencia T-219 del 22 de febrero de 2001**

La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber legal de responderlo.

**Corte Constitucional Sentencia T-249 del 27 de febrero de 2001**

En relación con el derecho de petición, no basta que se expida la respuesta, sino que además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado.

**Corte Constitucional Sentencia T-957 del 7 de octubre de 2004**

El derecho de petición conlleva resolver de fondo la solicitud y no solamente dar respuesta formal.

**Corte Constitucional Sentencia T-814 del 8 de agosto de 2005**

La esencia del derecho de petición comprende algunos elementos: (i) Pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

**Corte Constitucional Sentencia T-312 del 20 de abril de 2006**

Esencia del derecho de petición - elementos. La esencia del derecho de petición comprende algunos elementos: (i) pronta resolución, (ii) respuesta de fondo, (iii) notificación de la respuesta al interesado.

**Corte Constitucional Sentencia T-907 del 31 de octubre de 2007**

ejercicio y alcance del derecho de petición, así como también ha fijado las reglas jurisprudenciales del mismo determinando su núcleo esencial.

**Corte Constitucional Sentencia C-818 del 1 de noviembre de 2011**

Inexequibilidad de los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011

**Corte Constitucional Sentencia C-951 del 4 de diciembre de 2014**

Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara "Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**Corte Constitucional Sentencia T-084 del 25 de febrero de 2015**

Tutela es un mecanismo idóneo para proteger el derecho de petición de los administrados, toda vez que por medio del mismo se accede a muchos otros derechos constitucionales - Principio de Subsidiaridad de la acción de tutela - Juez debe verificar si ante la existencia de otro medio de defensa judicial, éste es eficaz e idóneo.

**Corte Constitucional Sentencia T-119 del 27 de febrero de 2017**

Antes del 2015 la jurisprudencia constitucional había sostenido que la acción de tutela era el mecanismo judicial idóneo para solicitar la protección del derecho fundamental de petición, ante la inexistencia de otro procedimiento ordinario, es claro que con la expedición de la Ley Estatutaria los ciudadanos cuentan con un proceso destinado exclusivamente a que un funcionario judicial decida, de manera imparcial, si los documentos que una determinada autoridad pública ha clasificado como "reservados" deben o no ser entregados al solicitante, con lo cual la acción de amparo recobra su carácter subsidiario para efectos de proteger el derecho fundamental.

**Corte Constitucional Sentencia T-103 del 11 de marzo de 2019**

Derecho de Petición ante particulares y su relación con el acceso a la administración de justicia.

**Corte Constitucional Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020**

Estableció que el derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos - Las sugerencias y/o felicitaciones realizadas por la ciudadanía, a pesar de ser expresiones ciudadanas, no se consideran un derecho de petición por no encontrarse amparadas en la garantía constitucional.

**Corte Constitucional Sentencia T-058 del 12 de marzo 2021**

Carencia actual de objeto por hecho superado -Respuesta al derecho de petición durante el curso de la acción de tutela

III. Derecho Fundamental de Petición.

El artículo 23 de la Constitución Política de Colombia estableció que el derecho de petición es un derecho fundamental de las personas y consiste en la posibilidad de “(...) *presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución* (...)”. En este sentido, a través de la expedición de la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Nacional 1166 de 2016 se reguló su ejercicio y se establecieron las reglas para su ejercicio por parte de la ciudadanía y su atención por parte de las autoridades, organizaciones e instituciones privadas y particulares que ejerzan función pública.

De acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional (Sentencia T-230 de 2020), la garantía fundamental de petición, “(...) *promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable 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:

a. Formulación de la petición:

Cualquier persona podrá dirigir solicitudes respetuosas a las autoridades, ya sea verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo (art. 23 CN y art. 13 CPACA).

En otras palabras, la petición puede, por regla general, formularse ante autoridades públicas, siendo, en muchas ocasiones, una de las formas de iniciar o impulsar procedimientos administrativos. Estas últimas tienen la obligación de recibirlas, tramitarlas y responderlas de forma clara, oportuna, suficiente y congruente con lo pedido, de acuerdo con los estándares establecidos por la ley.

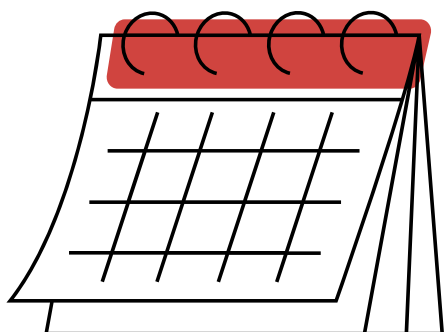
Tratándose de autoridades judiciales, la solicitud también es procedente, siempre que el objeto del requerimiento no recaiga sobre procesos judiciales en curso. Las peticiones también podrán elevarse excepcionalmente ante organizaciones privadas.



b. Pronta resolución:

Consiste en que las solicitudes formuladas ante autoridades o particulares deben ser resueltas en el menor tiempo posible, sin que se exceda el término fijado por la ley para tal efecto.

Por regla general, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, salvo que se trate de las siguientes:



- 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.



- 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.



- 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.

c. Respuesta de fondo

La respuesta de la autoridad debe ser:

(i) Clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión para la ciudadanía.

(ii) Precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas.

(iii) Congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado.

(iv) Consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición formulado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

(...) La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (...)"
(Corte Constitucional Sentencia T-230 de 2020)





d. Notificación de la decisión

El solicitante debe conocer el contenido de la contestación realizada por la autoridad. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. El deber de notificación se mantiene, incluso, cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar sobre la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.



"La Corte ha expresado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado". (Corte constitucional Sentencia C-007 de 2017)

IV. De las modalidades de petición

La Corte Constitucional en **Sentencia T-230 de 2020**, estableció que el derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos.

Así mismo, determinó la siguiente relación frente a lo que puede y debe ser atendido como Derecho de Petición y lo que no se considera petición, así:

Manifestaciones de derecho de petición		
Según el interés que persigue	Petición de Interés general	Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación de ciudadano en la función pública, entre otros.
	Petición de Interés Particular	A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
Según la pretensión invocada	Solicitud de información o documentación	Tiene el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
	Cumplimiento de un deber constitucional o legal	Actuación que impulsa una persona para exigir a la autoridad el cumplimiento de una función o un deber consignado en las normas que lo rigen, sin necesidad de iniciar un procedimiento judicial para tal efecto.
	Garantía o reconocimiento de un derecho	El requerimiento se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva
	Consulta	Se formula a efectos de que una autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, no produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.
	Queja	Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
	Denuncia	Poner en conocimiento de la autoridad respectiva a una conducta, con el fin que si así lo estima y por la vías pertinentes, se adelante investigación correspondiente.
	Reclamo	Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
	Recurso	Figura jurídica a través de la cual se controviertan decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque.

Expresiones que no se consideran derecho de petición

Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos	<i>Los términos respetuosos en que deberán formularse las solicitudes suponen una restricción al objeto de petición y al nacimiento de las obligaciones que se desprenden de su ejercicio. Tal como se adelantó en apartados anteriores, cuando las personas omitan esta carga, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En todo caso se reitera que la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.</i>
Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)	<i>Como se anunció anteriormente, las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento.</i>
Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias	<i>La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestado a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.</i>



Nota: Las sugerencias y/o felicitaciones realizadas por la ciudadanía, a pesar de ser expresiones ciudadanas que no se consideran un derecho de petición por no encontrarse amparadas en la garantía constitucional de conformidad con la Sentencia T-230 de 2002 decantada por la Corte Constitucional, deben ser respondidas por los funcionarios de la administración distrital encargados de la respuesta a peticiones a partir de lo dispuesto en el “Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas”, mientras la norma contenida en el artículo 3 numeral 3.4 del Decreto Distrital 847 de 2019 modificado por el Decreto Distrital 293 de 2021 se encuentre vigente, entendiendo que son expresiones ciudadanas de ser respondidas por mandato normativo.



a. Peticiones a través de redes sociales:

Uno de los aspectos que ha generado algunos traumatismos y dificultades en la atención de peticiones interpuestas por los ciudadanos, ha sido el uso de las redes sociales entendidas como medios digitales de interacción entre la administración y la ciudadanía. El uso de estas redes lleva consigo la exigencia por parte de las autoridades administrativas de adaptar el ejercicio de sus funciones y a sus servidores a la atención de estos medios de comunicación.

En este sentido, se han establecido algunos criterios y protocolos para atender adecuadamente a esta nueva modalidad de interacción, entre los cuales se encuentra el portal de <http://www.gobiernoenredes.gov.co/>  mediante el cual se recogen buenas prácticas que se pueden asumir en el Estado, en aras de la transparencia y participación del ciudadano en la toma de las decisiones por parte de los gobernantes a través de las redes sociales, se trata de recomendaciones que pueden seguir las entidades cuando deciden incorporar el uso de las redes sociales para apoyar sus labores.

Adicionalmente, la Corte Constitucional mediante Sentencia T-230 de 2020, estableció los siguientes parámetros frente al ejercicio de los derechos de petición a través de redes sociales:

i. El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos. Las peticiones formuladas a través de mensajes de datos en los diferentes medios electrónicos habilitados por la autoridad – siempre que permitan la comunicación deberán ser recibidos y tramitados tal como si se tratara de un medio físico.

ii. El plazo para la respuesta de fondo se contabiliza desde el momento en que la autoridad recibió la solicitud por cualquiera de los medios habilitados para tal efecto, siempre que estos permitan la comunicación o transferencia de datos.

iii. Los mensajes de datos que se utilicen deberán poder determinar quién es el solicitante y que esa persona sea quien en definitiva aprueba el contenido enviado. El artículo 7 de la precitada Ley 527 de 1999 establece que la identificación del sujeto en un documento se podrá realizar mediante (i) la constatación del método utilizado, el cual deberá identificar al iniciador de la comunicación, a la vez que tendrá que permitir inferir la aprobación de su contenido, y, (ii) dicho método deberá ser “tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado”



iv. Se debe demostrar que la petición remitida por medios electrónicos cumple con las características de integridad y confiabilidad (art. 9, L. 527/99), es decir, que el canal utilizado cuente con condiciones que permitan realizar un seguimiento al mensaje de datos, tanto desde el momento en que fue enviado por el originador hasta que fue recibido por su destinatario, a efectos de establecer si su contenido resultó o no alterado en algún punto.

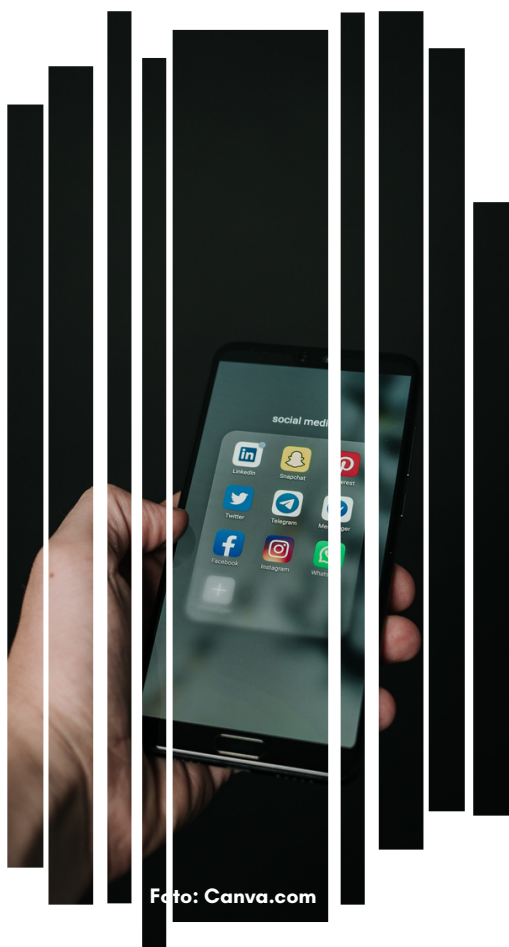


Foto: Canva.com

v. No todos los mensajes que sean recibidos en la plataforma social son manifestaciones del derecho de petición. Los componentes sine qua non de este derecho implican que la solicitud se realice en términos respetuosos y la garantía de que deba ser resuelta de fondo, clara, congruente y en términos por la entidad.

vi. La identificación del peticionario adquiere especial relevancia, por cuanto es una información necesaria para que la entidad pueda materializar su deber de contestar la solicitud.

vii. La notificación de la respuesta podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario, a menos que se haya eliminado o suspendido la cuenta correspondiente, en cuyo caso no existirá un incumplimiento de la entidad, sino que, ante la imposibilidad hacer posible la notificación, se configura una causal de fuerza mayor.



La Corte Constitucional en este aspecto recomienda que, en caso de crearse una página, entiéndase, red social, “(...) *la autoridad tiene la posibilidad de restringir sus configuraciones para que los usuarios no puedan enviar mensajes instantáneos por el chat, sin que ello suponga una restricción del derecho fundamental, ya que existen otros medios para el ejercicio del mismo (...)*”. En este orden de ideas, si una entidad pública decide crear una página o perfil deberá determinar si la misma tendrá una finalidad meramente informativa, para compartir su gestión con la ciudadanía, o si también mantendrá habilitada la interacción a través de los mensajes directos. En este último escenario, se deberá tener en cuenta que la administración de la página supondría la posibilidad de que los usuarios utilicen este medio para ejercer su derecho fundamental de petición. Si mantiene activa esa opción, la entidad debe darle trámite a las peticiones que se presenten.

Las entidades del Estado tienen una carga adicional cuando deciden valerse de las redes sociales, como lo es surtir el proceso de verificación, por el cual se confirma que la página o perfil son auténticos y que la información que se publica corresponde con una fuente oficial. Este es un deber relevante en el marco de los principios de transparencia y publicidad de la función pública; el hecho que una entidad no haya cumplido con esta obligación no puede trasladarse al usuario, siempre que la cuenta de la entidad tenga otro tipo de elementos que permitan deducir, bajo el principio de la buena fe, que se está ante una cuenta oficial y manejada por la autoridad.

V. Recomendaciones generales

a. Respuestas de fondo

Con el fin de responder adecuadamente a los derechos de petición, las entidades tendrán el deber de capacitar a sus funcionarios, teniendo en cuenta, entre otras, los siguientes aspectos:

- El funcionario deberá identificar plenamente el tema de la petición. A partir de ello se identificarán posibles fuentes de información tales como, el Sistema de Información Jurídica Régimen Legal, Registro Distrital, PQRS, bases de datos a cargo de la entidad, jurisprudencia, doctrina y normatividad en la materia.
- La respuesta NO debe corresponder a la transcripción de normas o jurisprudencia, debe ser un análisis juicioso sobre la necesidad del peticionario. Sin perjuicio de ello se citarán las normas y jurisprudencia que se consideren relevantes para resolver la petición.
- La respuesta deberá ser redactada en un lenguaje claro, incluyente cuando aplique, y preciso, con el fin de evitar ambigüedades o errores en su interpretación.
- En caso de tratarse de una petición frente a un trámite, deberá informarse el estado del trámite, y la explicación en caso de que no proceda el trámite de la petición.

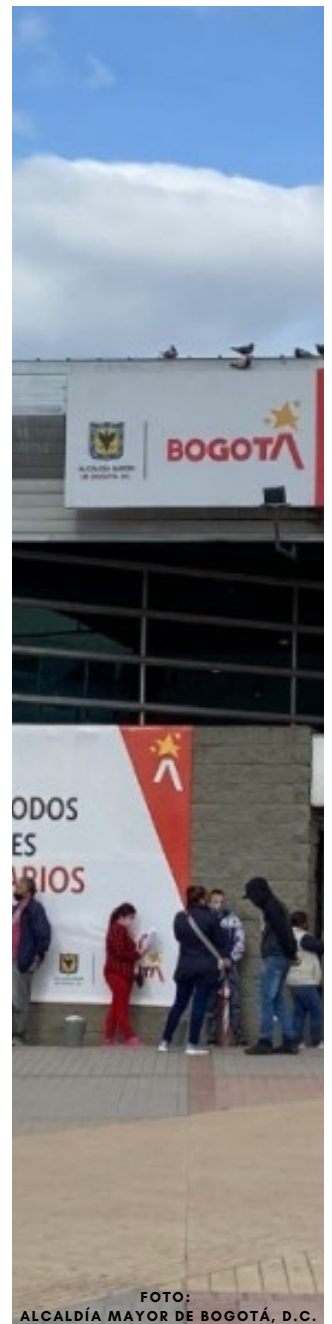


FOTO:
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

b. Competencia

Respecto de la competencia de las autoridades para resolver las peticiones se tiene que, si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

Al respecto, se debe precisar que es necesario que los funcionarios a cargo de atender las peticiones conozcan la estructura administrativa del Distrito

El artículo 5° del Decreto Ley 1421 de 1993 define que el gobierno y la administración del Distrito Capital está a cargo de:

- El Concejo de Bogotá
- El/la Alcalde/sa Mayor.
- Las Juntas Administradoras Locales.
- Los/las alcaldes/sas y demás autoridades locales.
- Las entidades que el Concejo, a iniciativa del/la Alcalde/sa Mayor, cree y organice.



FOTO:
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Con control y vigilancia de la Personería, la Contraloría y la Veeduría.

De igual manera, el título IV establece la organización gubernamental y administrativa del Distrito Capital, y señala, entre otras cosas, que el/la Alcalde/sa Mayor, los Secretarios/as de Despacho y los Jefes de Departamento Administrativo, y en cada caso particular el/la Alcalde/sa y el/la Secretario/a o Jefe de Departamento correspondiente, constituyen gobierno.

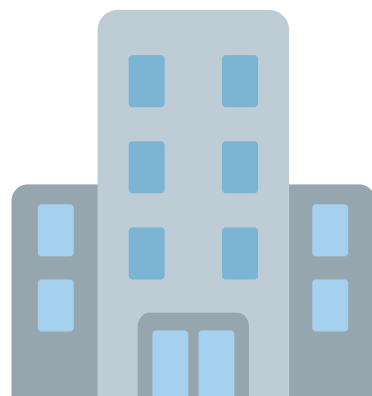
Así mismo, indica que la estructura administrativa del Distrito Capital comprende el sector central, el sector descentralizado, y el de sus localidades.

El sector central se encuentra integrado por las siguientes autoridades:

- El despacho del/la Alcalde/sa Mayor.
- Los Consejos Superiores de la Administración Distrital.
- Las Secretarías de Despacho.
- Los Departamentos Administrativos.
- Las Unidades Administrativas Especiales sin personería jurídica.

El sector descentralizado funcionalmente o por servicios está integrado por:

- Establecimientos públicos.
- Unidades Administrativas Especiales con Personería Jurídica.
- Empresas Industriales y Comerciales del Estado
- Empresas Sociales del Estado.
- Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios Oficiales.
- Sociedades de Economía Mixta.
- Sociedades entre entidades públicas.
- Entidades Descentralizadas Indirectas.
- Entes Universitarios Autónomos.



Finalmente, el Distrito se encuentra organizado a través de 20 localidades que subdividen actualmente el territorio de la ciudad.

Frente a la competencia y objeto de cada una de las entidades y organismos que componen la administración distrital, se recomienda consultar la siguiente normatividad:

Acuerdo Distrital 257 de 2006: Establece la estructura, organización y funcionamiento de los Organismos y Entidades del Distrito Capital, conforme lo dispuesto en el Decreto Ley 1421 de 1993, así como la definición, alcance y principios de la función administrativa, y, las diferentes modalidades de la acción administrativa en concordancia con lo dispuesto en la Ley 489 de 1998.

Incluye la integración de cada uno de los sectores del Distrito, el sistema de coordinación de la administración, los mecanismos de control, la organización y función de cada uno de los 12 sectores (creados al momento de su expedición):

Gestión Pública. Modificado por el Acuerdo Distrital 638 de 2016	Gobierno, Seguridad y Convivencia. Modificado por el Acuerdo Distrital 637 de 2016	Desarrollo Económico, Industria y Turismo
Hacienda	Planeación	Cultura, Recreación y Deporte
Ambiente	Educación	Movilidad
Salud	Integración Social	Hábitat

Acuerdo Distrital 490 de 2012: Mediante este Acuerdo se incluye, el Sector Administrativo Mujeres, integrado por la Secretaría Distrital de la Mujer, con el fin de ejecutar, liderar, dirigir y orientar la formulación de las políticas públicas, programas, acciones y estrategias en materia de derechos de las mujeres, velar por la protección, garantía y materialización real y efectiva de los derechos de las mujeres en el Distrito Capital, y, promover la participación de las mujeres y de las organizaciones sociales.

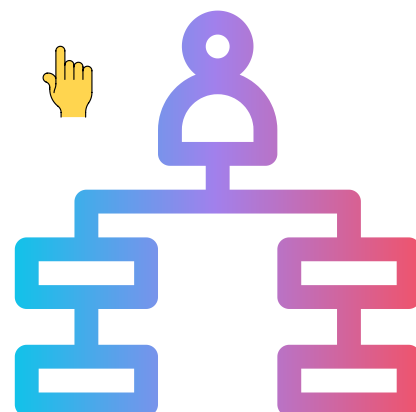
Acuerdo 637 de 2016: Incluye a la organización del Distrito el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de contar con un sector y una secretaría encargada de la formulación, adopción, ejecución, evaluación y seguimiento de las políticas públicas, los planes, los programas y proyectos, las acciones y las estrategias en materia de seguridad ciudadana, convivencia, acceso a la justicia, orden público, prevención del delito, contravenciones y conflictividades, y la coordinación de los servicios de emergencias en el Distrito Capital. Este sector se integra por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá.



Acuerdo Distrital 638 de 2016: Crea el Sector Administrativo Gestión Jurídica, integrado por la Secretaría Jurídica Distrital encargado de formular, adoptar, ejecutar, liderar, dirigir, coordinar, orientar y evaluar las políticas de gerencia jurídica y de prevención del daño antijurídico para la defensa de los intereses del Distrito Capital.

Acuerdo Distrital 641 de 2016: Reorganiza el Sector Administrativo de Salud definiendo las entidades y organismos que lo conforman, la fusión de algunas entidades y la creación de otras. La reorganización del sector permitió, además, incrementar los niveles de eficiencia y excelencia en el servicio y contar con un sistema más eficiente de inspección, vigilancia y control de la prestación del servicio de salud por parte de los hospitales de la ciudad.

Frente a la competencia se recomienda consultar el organigrama del Distrito Capital disponible en el siguiente enlace:



Teniendo en cuenta que todas las peticiones ciudadanas deben ser atendidas a través del sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, las entidades deberán capacitar a sus funcionarios para que realicen el traslado en el sistema de las solicitudes ciudadanas que no se encuentren enmarcadas en las competencias legales y funcionales de la entidad, informando sobre este trámite al ciudadano interesado.

c. Notificación:

Frente a la notificación que se debe surtir por parte de las autoridades para dar respuesta a los derechos de petición se tiene que conforme lo dispuesto a la ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener la identificación del solicitante, así como su dirección de correspondencia y/o electrónica, y en este sentido, esta será la información con que cuente la entidad para adelantar la respectiva notificación.

Lo anterior sin perjuicio de las peticiones anónimas que se presenten en la entidad, en cuyo caso la entidad deberá dar respuesta mediante aviso en lugar público y visible.



Las notificaciones se adelantarán personalmente, siempre que sea posible, para ello el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo dispuso que “(...) si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días”.

La Ley 2081 de 2021, “*Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción*”, modificó lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 1437 de 2011, respecto de las notificaciones electrónicas por parte de las autoridades, estableciendo que las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación. **En caso de no contar con la autorización del peticionario se deberá acudir a los otros medios de notificación.**

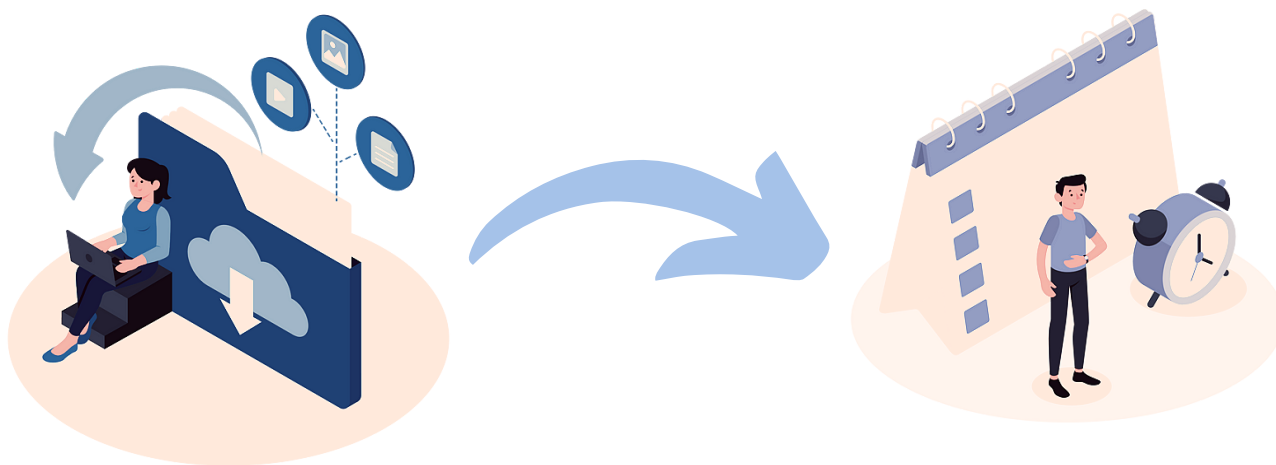
Durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos (notificación personal, por aviso) a menos que el uso de medios electrónicos sea obligatorio.

Las notificaciones por medios electrónicos se practicarán a través del servicio de notificaciones que ofrezca la sede electrónica de la autoridad. La notificación de la respuesta podrá hacerse por medio de la plataforma digital a partir de la cual se inició la comunicación por el usuario, a menos que se haya eliminado o suspendido la cuenta correspondiente, en cuyo caso no existirá un incumplimiento de la entidad, sino que, ante la imposibilidad hacer posible la notificación, se configura una causal de fuerza mayor.



La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda a la misma, hecho que deberá ser certificado por la administración.

Ante la necesidad de notificar las decisiones se requiere que el funcionario que reciba la petición verifique la dirección de correspondencia física o electrónica del peticionario. En caso de que el usuario no incluya la información, la entidad podrá dar respuesta a través de publicación de aviso en las diferentes carteleras de la entidad y páginas web de la entidad, sin que por ello se considere vulnerado el derecho de petición. La entidad deberá guardar registro de dicho hecho, así como de los requerimientos hechos al peticionario para adelantar la notificación de la petición.



d. Tratamiento de datos personales:

Para la atención de los derechos de petición es necesario determinar, si la información solicitada implica el acceso a los datos personales que posea la entidad u organismo en sus diferentes bases, por ello es necesario indicar que el principio de libertad que rige el Tratamiento de datos personales determina que cualquier Tratamiento *“sólo puede ejercerse con*



el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento” (Artículo 4° literal c Ley 1581 de 2012). En este sentido, se requiere, por regla general, la Autorización escrita, oral o a través de conductas inequívocas del Titular para el Tratamiento de sus datos personales.

Conforme lo anterior, se insta a las entidades y organismos, para que atiendan las siguientes recomendaciones:

- Evaluar el impacto en la intimidad y dignidad de los Titulares a fin de limitar la recolección y Tratamiento de la información. Para ello, se tendrá en cuenta la proporcionalidad y necesidad de la recolección, así como la Finalidad del Tratamiento.
- Solicitar la Autorización previa, expresa e informada del Titular para el tratamiento de datos de niñas, niños y adolescentes, así como de datos sensibles y conservar prueba de ella en caso de ser solicitada por autoridades competentes.
- Verificar que las finalidades del Tratamiento consignadas en las Autorizaciones sean específicas y respondan a la misionalidad de las entidades y organismos distrito. Esta revisión permitirá determinar en qué casos la información podrá ser objeto de Tratamiento y en qué casos, se requerirá una nueva Autorización.

- Permitir el acceso a la información únicamente por solicitud de una autoridad pública en ejercicio de sus funciones, por personas autorizadas expresamente por el Titular. Incluso al interior de las entidades, la información deberá ser restringida a aquellos funcionarios o contratistas que, en ejercicio de sus funciones, requieran conocer dicha información.
- Tener en cuenta que no por el hecho de que la información personal esté en cabeza de entidad pública, es de carácter público. Por lo tanto, en caso de que terceros soliciten la entrega de información personal, será necesario determinar el carácter de la información, esto es, si publica, privada o semiprivada. Así como remitirse a la Autorización o a las Finalidades del Tratamiento consignadas en la Política de Tratamiento de Datos a fin de verificar si procede dicha solicitud.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad y confidencialidad suficientes para garantizar de forma permanente el acceso restringido y circulación de la Información recolectada. Para ello, se recuerda a las entidades la importancia de contar con Manuales que proporcionen las medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Observar los principios de legalidad, libertad, calidad, veracidad, seguridad, confidencialidad, acceso y circulación restringida en el Tratamiento de los datos personales.
- Contar con la Política de Tratamiento de Datos Personales, el Aviso de Privacidad y los Manuales de Políticas y Procedimientos Internos, con el fin de garantizar que los Titulares puedan conocer dónde está su información personal, los propósitos para los que ha sido recolectada y los mecanismos disponibles para su actualización, supresión y/o rectificación.

VI. Enlaces

Pica en lo siguientes enlaces para acceder:



MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Noviembre 2020 (Versión 03)



BOLETÍN BOGOTÁ JURÍDICA

Bogotá
te escucha



Regimén Legal



Biblioteca Virtual

LEGALBOG
Participa



DOCTRIN
DISTRITAL
REVISTA DE LA SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

**Buenas
Prácticas**

**MODELO
GESTIÓN JURÍDICA**