



MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES

Orientaciones básicas para el manejo de peticiones
ciudadanas

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Diciembre de 2018

INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta el **Manual para la gestión de peticiones ciudadanas**, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

En este sentido, es indispensable que los servidores públicos reflexionemos sobre la responsabilidad y el impacto que generamos en la ciudadanía, dado que todo lo que se produce en las instituciones públicas, a través de la ejecución de nuestras funciones, debe responder a las necesidades y expectativas de las personas en condiciones de igualdad.

El derecho fundamental de petición es el principal mecanismo de relacionamiento entre los ciudadanos y la Administración; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015¹. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “**servir a la comunidad**”².

Por lo anterior, la Secretaría General considera de especial relevancia que las entidades distritales actuemos de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, pues cada una hace parte integral de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y es así como debe percibirlo la ciudadanía.

Finalmente, este documento debe ser tenido en cuenta como el instrumento técnico de uso permanente, dinámico y adaptable a ideas innovadoras, que describe y orienta claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas.

¹ 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.”

² Artículo 2, Constitución Política de Colombia

Contenido

Contenido	3
1. Del derecho fundamental de petición	4
2. De las modalidades de las peticiones	7
3. Recomendaciones generales	11
3.1 En el acto de recibo de la petición.....	11
3.2 En el momento de clasificar la petición	12
3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta	12
3.4 En el proceso de notificación de la respuesta	19
4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones.....	20
4.1 Peticiones verbales	20
4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada	22
4.3 Peticiones anónimas.....	22
5. Registro de peticiones en “Bogotá te escucha”	23

1. Del derecho fundamental de petición

*“La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido”.
(Sentencia C-510 de 2004)*

El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “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”.

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016³ contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras. Valga aclarar que **este Manual 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 de la instancia idónea para hacerlo, en este caso, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En muchas oportunidades no es fácil identificar de la simple definición jurídica el **núcleo esencial** y los **elementos estructurales** del derecho fundamental de petición, por ello, es necesario acudir a la jurisprudencia de las Altas Cortes que en diferentes pronunciamientos han analizado y expuesto de forma integral este derecho.

³ 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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Para ello, tomaremos como base el núcleo esencial del derecho fundamental de derecho de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición.

NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN⁴



Como puede observarse, el núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales:

- a. Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles.

- b. Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
 - ◉ **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
 - ◉ **Precisión:** 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 más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

⁴Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

c. Notificación de la decisión: es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

“La Corte ha explicado 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”. (Sentencia C-007 de 2017)



Ahora bien, los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017⁵, son:

- ◉ El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por **motivos de interés general o particular**;
- ◉ La posibilidad de 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 ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales.



⁵MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

2. De las modalidades de las peticiones

Generalmente, se tienden a clasificar las peticiones por **tipo documental** ⁶ (documento de identidad, certificación, autorización, sentencias y fallos de tutela, recurso, invitación, acto administrativo, proyectos, derecho de petición, entre otros), y no por su **modalidad** (derecho de petición en interés general o particular, consulta, solicitud acceso a la información, quejas, reclamo, denuncias, felicitación y sugerencias), razón por la cual, resulta de especial relevancia



puntualizar en las modalidades que pueden ser clasificadas la peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el marco de la Ley 1755 de 2015, así:

PETICIÓN	¿QUÉ ES?	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?	¿SE SUBE AL SISTEMA?
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su 	Sí

⁶ Acuerdo 006 de 2011 “Tipo Documental: Unidad documental simple originada en una unidad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática».

PETICIÓN	¿QUÉ ES?	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?	¿SE SUBE AL SISTEMA?
	conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	recepción.	
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Denuncia por actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros,	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí

PETICIÓN	¿QUÉ ES?	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?	¿SE SUBE AL SISTEMA?
	informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.		
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. ⁷	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción. 	Sí

Téngase en cuenta:

- 1- La consulta de datos – Habeas Data, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada

⁷ Sentencia C-951 de 2014, Magistrada Ponente Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez, 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.”

como “consulta de datos – Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

- 2- Reclamo – Habeas Data: aquella solicitud que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, deberá ser tipificada como reclamo y categorizada como “reclamo– Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

En tanto que existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la ley 17755 de 2015 pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades no deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

PETICIÓN	¿QUÉ ES?	¿CUÁNDO DEBE RESOLVERSE?	¿SE SUBE AL SISTEMA?
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. 	No
Solicitud de informes por los congresistas	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los cinco (5) días siguientes ⁸ . 	No

⁸Artículo 258, Ley 5 de 1995 “Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”

3. Recomendaciones generales

A continuación, se presentan las recomendaciones generales en cada etapa de la gestión de las peticiones:

3.1 En el acto de recibo de la petición

Es indispensable que en las entidades contemos con **servidores idóneos** en el primer nivel de relacionamiento con el ciudadano, es decir, en la ventanilla hacia fuera o *front office*; dicha idoneidad se refiere al conocimiento técnico y especializado sobre los procesos, procedimientos, trámites y normativa básica institucional; así como, en las cualidades relacionadas con la prestación del servicio en condiciones dignas y con observancia de los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.



Asimismo, con servidores públicos suficientemente preparados en las diferentes temáticas relacionadas con la entidad. Es importante que, desde el acto de recibo, identifiquemos si la entidad es **competente** o no para responder la solicitud.

Finalmente, identificar si la petición está **completa** o si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo al ciudadano. Recuerde que el solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro.

En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.



3.2 En el momento de clasificar la petición

En esta etapa es indispensable revisar si se trata de una **petición prioritaria**, para lo cual, deberemos tener en cuenta cuatro situaciones: i) si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, ii) si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, iii) si se trata de una petición presentada por un periodista y, iv) si es presentada por un niño, niña o adolescente. Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario **subordinar el derecho de turno** y resolver de forma prioritaria.

Posteriormente, se deberá establecer la **modalidad de la petición** (derecho de petición en interés general o particular, solicitud de información, consulta, petición de una autoridad administrativa, solicitud del Congreso, o si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data).

Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita en el menor tiempo posible, la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el **segundo filtro sobre la competencia** desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia).

3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta

Si se radicó una **petición incompleta a insistencia del solicitante**, la entidad deberá requerir al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición.

Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá **decretar el desistimiento tácito** de la petición mediante acto

administrativo, que deberá ser notificado personalmente y contra el cual, procede el recurso de reposición.



Una vez sea asignada la petición al área encargada de elaborar la respuesta, será necesario que **la analice en su integridad** y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede enmarcarse como **oscura, análoga o reiterativa**. Lo anterior, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ◉ **Petición oscura:** se presenta cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En este caso, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- ◉ **Petición análoga:** opera cuando más de diez personas formulando peticiones con identidad frente al objeto mismo de la petición. Se presenta en las solicitudes de información, de interés general o de consulta. En este caso, la entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
- ◉ **Petición reiterativa:** se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.

Si la petición es clara, la dependencia que proyectará la respuesta tendrá que estructurarla teniendo en cuenta los componentes del **Núcleo Esencial del Derecho Fundamental de Petición**, descrito en la primera parte del presente Manual.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, las entidades deberán adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación⁹ en materia de **Lenguaje Claro**, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.



Si la petición solicita **información clasificada o reservada**, la entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, argumentará en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicar si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data.

En aras de facilitar el proceso de clasificación, a continuación, presentamos las siguientes definiciones básicas.



Respecto a la información clasificada

⦿ **Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

⁹ Guías e instrumentos técnicos para la implementación de Lenguaje Claro, <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

- ◉ **Datos públicos:** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

- ◉ **Datos semiprivados:** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

- ◉ **Datos privados:** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

- ◉ **Datos sensibles:** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.



Respecto a la Información reservada (de estar de forma expresa en la ley)

Información pública reservada: es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Para aplicar esta excepción se deben cumplir unos requisitos establecidos en esa Ley:

- ◉ Que estén permitidas en una ley, o decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- ◉ Que se relacionen con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- ◉ Que se motive y prueben la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información. (Para profundizar en estos conceptos se sugiere ver guía de Respuesta a Solicitudes de Información).¹⁰

A continuación, se presentan algunos ejemplos normativos de información reservada:

“Artículo 24. Informaciones y documentos reservados. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de

¹⁰ Guía de instrumentos de gestión de información pública, Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf

valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.”¹¹

“ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:



a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.

b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.

c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.”

ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

a) La defensa y seguridad nacional;

b) La seguridad pública;

c) Las relaciones internacionales;

¹¹ 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”

- d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
- e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- f) La administración efectiva de la justicia;
- g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- i) La salud pública.

PARÁGRAFO. *Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.*¹²

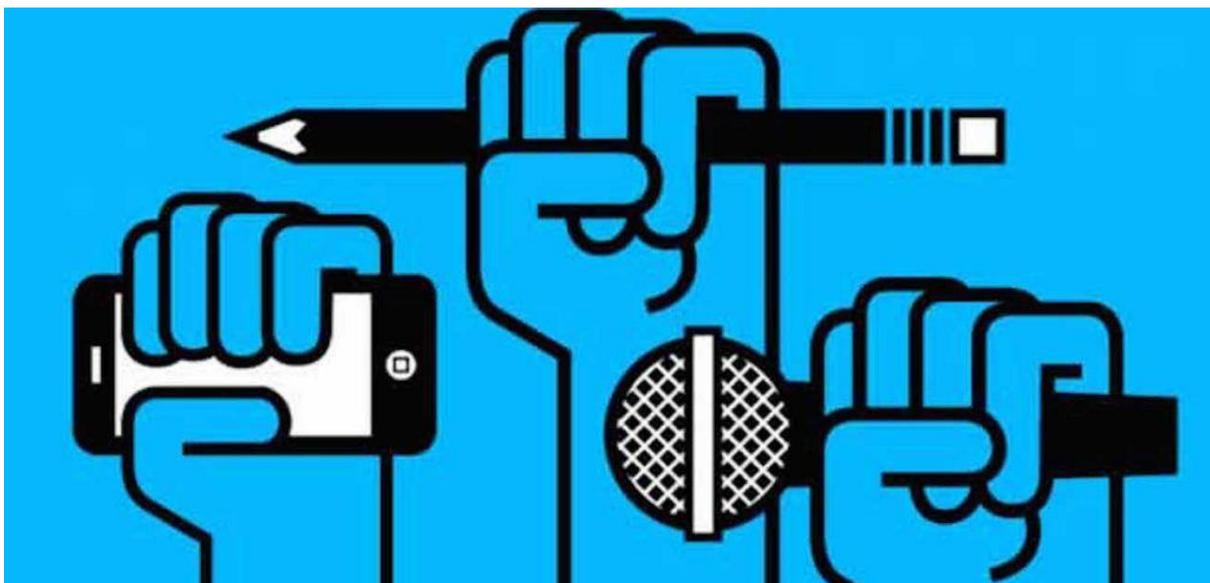
“La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público, pero no de su existencia”.
Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información



¹² Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

3.4 En el proceso de notificación de la respuesta

La entidad deberá poner en conocimiento del solicitante, a través del proceso de notificación, para garantizar el **derecho de contradicción** y del **debido proceso**.



Actualmente, la normativa y la jurisprudencia han establecido para la Administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y **lograr constancia de ello**.¹³

Según el tipo de acto administrativo, la entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, **siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación**. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad.

¹³ Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707



La Corte Constitucional ha explicado 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. (Sentencia C-007/2017)

4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones

A continuación, encontrará los tres tipos de situaciones especiales y los aspectos fundamentales a tener en cuenta:

4.1 Peticiones verbales

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea **resuelta en el primer nivel de servicio**, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

La entidad deberá contar en los puntos de atención a la ciudadanía, con los **medios tecnológicos o electrónicos necesarios** para grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla y posteriormente, dar respuesta.

Es importante tener en cuenta que en Colombia existen aproximadamente 68 lenguas nativas habladas por cerca de 850.000 personas. Entre ellas, se encuentran 65 lenguas indígenas, o indoamericanas, dos lenguas criollas habladas por afrodescendientes: el creole de base léxica inglesa hablado en San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Ri Palengue de base léxica española, hablada en San Basilio de Palenque, Cartagena y Barranquilla, donde residen palenqueros. De igual

manera, también se encuentra la lengua Rromaní, hablada por el pueblo Rrom o Gitano presente en diferentes departamentos del país¹⁴.

En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir al Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.



En todos los casos, la entidad deberá dejar **constancia** de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.
- Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

¹⁴ Ministerio de Cultura) <http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx>

4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, y el solicitante haya presentado **recurso de insistencia**, el servidor público respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital).

Dicho recurso deberá ser **presentado por escrito y sustentado** en la diligencia de notificación. **El juez administrativo decidirá** dentro de los diez días siguientes.

4.3 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, **deberá ser resuelta de fondo** aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Como se desconoce los datos de identificación, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante **aviso**, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:



“Artículo 69. Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia

de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”(Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.

5. Registro de peticiones en “Bogotá te escucha”

Bogotá te escucha es el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como **instrumento tecnológico gerencial** para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permitir el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta que el propósito del sistema consiste en el registro de las **peticiones de origen ciudadano** bajo unas características especiales, la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos, razón por la cual, a podrá conocer, a través de este Manual, las orientaciones necesarias para que las entidades determinen fácilmente cuáles son objeto de registro.



Las peticiones que son objeto de registro en el Sistema tendrán la condición especial de ser presentadas por el ciudadano, usuario o grupo de interés.

1. De las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades:

teniendo claro que la razón de ser del Sistema es el registro de las peticiones de origen ciudadano, automáticamente quedan excluidas aquellas presentadas por otras entidades.



Excepción: únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se estén dando traslado por competencia sobre una petición ciudadana.

2. Peticiones verbales: aquellas peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante deberán ser radicadas en el Sistema, siempre y cuando se cumpla con las características definidas en el presente capítulo.

3. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA): las solicitudes que radiquen los ciudadanos directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS, no deberán ser registradas en el Sistema.

Excepción: únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y OPAS que deban ser trasladados por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema.



4. Felicitaciones: las felicitaciones que los ciudadanos presenten a las entidades por su gestión deberán ser registradas en el Sistema para los fines estadísticos que defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Dichas comunicaciones podrán ser objeto de respuesta por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su radicación, de lo contrario, deberá cerrar la felicitación en el sistema, indicando que una vez analizada la misma, no contiene una petición ciudadana.

En caso de que el documento de felicitación contenga una petición ciudadana, la entidad deberá cambiar la tipología en el sistema y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la ley.



5. Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad:

las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo como certificación laboral de servidores activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, solicitudes de empleo hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales y temas de protocolo,

certificación de radicación de correspondencia, certificación de bono pensional.

No tendrá lugar a registro en el sistema aquellas peticiones que se relacionan directamente con el personal de seguridad, aseo y cafetería de los puntos presenciales de atención, así como, las convocatorias de talento humano, solicitudes de información de personal o de las plantas de la entidad, o sobre los procesos de contratación adelantados por la entidad, también las que solicitan el envío del arte de la campaña o información del uso de la campaña,

Tampoco serán registradas las solicitudes de audiencia pública o entrevista con el alcalde mayor.

6. Presentación de ofertas de servicios: la presentación de ofertas para la prestación de servicios a la Secretaría General, tales como dotación, medicina prepagada y demás servicios, no deberán ser registradas en el Sistema.

Las demás peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión documental, o en el instrumento que defina cada entidad para tal fin.

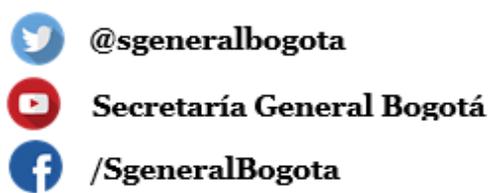
Las entidades deberán ingresar las peticiones ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención, así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de la entidad.

- 7. Eficiencia administrativa y cero papel:** En concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL ¹⁵, no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción o de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

Téngase en cuenta que, al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el sistema, esta viaja de manera virtual y es deber de las entidades dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa por dicho medio, a menos que el peticionario autorice expresamente notificación electrónica. Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado por el sistema a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación.

- 8. Registro de la petición en el Sistema:** Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las entidades distritales deberán vincularla a dicho sistema a más tardar el día hábil siguiente a su recibo y radicación. De igual manera, tendrán la obligación de proceder al cierre de la petición en el sistema, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.

¹⁵ Directiva Presidencial 04 de 2012.



@sgeneralbogota

Secretaría General Bogotá

/SgeneralBogota