



CIRCULAR DE INSTRUCCIONES Y DIRECTRICES INTERNAS CI No. 0044

(30 de Diciembre del 2024)

PARA: Todos los servidores públicos y contratistas de la Unidad

DE: Coordinador Control Interno Disciplinario

ASUNTO: Derecho de Petición ante Autoridades

FECHA: 30 de Diciembre del 2024

La Ley 1437 de 2011 en el artículo 13 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala lo siguiente:

“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. (Subraya nuestra)*

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 artículo 14 ídem modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, expresa los términos con los cuales cuenta la administración para dar respuesta a las peticiones, así:

“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: (Subraya nuestra)

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*



petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. (Subraya nuestra)

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. (Subraya nuestra)

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.** (Subraya nuestra)

A su vez el artículo 15 ibidem modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala:

“PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. (...)

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios. (Subraya propia)

De igual forma, el mismo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 22 precisa a las autoridades a la organización para el trámite interno y decisiones de las peticiones, así:

“Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.” (Subrayas y negrillas fuera del texto)

De acuerdo con la normatividad anteriormente citada, se tiene entonces que, en virtud del Artículo 23 constitucional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades. Además, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, y a través de éste se podrá entre otras, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

De igual forma, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de



los servicios a su cargo. También será deber de las entidades, atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

En virtud de lo anterior, como quiera que las peticiones podrán presentarse verbalmente, o por escrito, o a través de **cualquier medio idóneo** para la comunicación o transferencia de datos, corresponderá a cada entidad reglamentar internamente la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver, entre las cuales se encuentra, el uso de las redes sociales y los correos electrónicos institucionales de los funcionarios.

En consecuencia, la norma no señala expresamente cuáles son los medios específicos para la radicación de PQRS, por lo tanto, se deberá verificar cuales son los canales oficiales para tramitar las peticiones y en el evento en que el ciudadano, las realice por medios no oficiales, el servidor público podrá sugerir e informar al ciudadano o al usuario el uso de otros canales para poder atender la petición, queja, reclamo o recurso.

En este punto, es necesario aclarar que **los términos de las peticiones comienzan a contar desde el día siguiente de la recepción**, tal y como lo señala la norma.

Ahora bien, en aquellos casos en los cuales la petición es presentada ante funcionario sin competencia para resolverla, el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala que para tales casos:

*“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 remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. **Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente**”. (Subraya propia)*

Finalmente, es importante precisar ¿qué conlleva para el servidor público o contratista del Estado no dar respuesta oportuna a los derechos de petición? Es así como el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 señala que:

*“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.** (Subraya propia)*

En consonancia con lo anterior tenemos que la Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021 “Código General Disciplinario”, para tal efecto, en el artículo 39 inciso 8, catalogó como falta disciplinaria por incursión en una prohibición la falta de atención a las peticiones, al señalar lo siguiente:

“... 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...”



Es por todo lo expuesto, que el Grupo de Control Interno Disciplinario insta a los servidores públicos y contratistas de la UGPP a consultar permanentemente sus aplicativos de correspondencia y correos electrónicos institucionales, para efectos de poder atender, dentro del término legal, todas aquellas peticiones que por competencia les corresponda tramitar o en su defecto para remitirlas, dentro de los términos, al funcionario o contratista que daba tramitarlas y resolverlas.

Cordial saludo,

JOSÉ DAVID VARGAS ROLDÁN
Asesor Dirección General
Coordinador Control Interno Disciplinario

Proyectó: María C. Moreno

jvargasr