



\* \* 2 0 2 0 5 0 1 0 1 5 2 3 3 1 \*

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20205010152331

Fecha: 28/04/2020 07:33:24 p.m.

Bogotá D.C.

Referencia: Solicitud Concepto disposiciones de la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011 con relación al Derecho Fundamental de Petición

Radicado N° 20202060104032 de fecha 2020/03/12

Respetada Doctora Muñoz, reciba un cordial saludo por parte de Función Pública.

En atención a su comunicación mediante la cual solicita a este Departamento Administrativo concepto sobre la aplicación de las disposiciones relacionadas en la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup> y la Ley 1437 de 2011<sup>2</sup> frente a la clasificación de las tipologías de las diferentes peticiones y sus tiempos de respuesta; de manera atenta, a través de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano presentamos a continuación el análisis jurídico respectivo atendiendo cada una de sus inquietudes.

**Pregunta 1:** Respecto al cuadro que presenta Artesanías de Colombia con la clasificación de las peticiones y con base en ello, eleva las siguientes inquietudes:

*¿Existe clasificación adicional que no estemos teniendo en cuenta para dar cumplimiento a las normas que regulan el tema?*

<sup>1</sup> 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.”

<sup>2</sup> Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”



## Respuesta:

- En cuanto a la “*Petición de documentos*” es importante que la denominación de esta categoría se exprese tal y como lo describe el numeral 1º del artículo 14 de la ley 1755, esto es, “*Petición de documentos y de información*”, que en cualquier caso debe resolverse en el término de 10 días.
- También es importante precisar que tanto la queja como la denuncia, pueden ser objeto de una acción disciplinaria, penal, fiscal o administrativa, caso en el cual, deberá resolverse de fondo únicamente a través de los procedimientos especiales en cada caso. Sin embargo, deberá informarse al peticionario que se iniciará el proceso respectivo.
- Respecto a la acción de tutela, la misma es radicada o interpuesta en sede judicial, y será el juzgado quien dé traslado a la entidad para que responda en el tiempo estipulado por el mismo juez. Así las cosas, consideramos que no es procedente ingresarla en el marco de las peticiones ni en su clasificación.
- Finalmente en cuanto a la tipología de “*trasladados entre las autoridades*”, Artesanías de Colombia lo describe como “*Si la dependencia a quien se le asigne la PQRSD no es competente para atenderla debe ser atendida dentro del tiempo establecido*”, en este punto es importante precisar que no se debe hacer referencia a “dependencia” dado que la Ley 1755 de 2015 dispone que es entre autoridades, las cuales están definidas en el artículo 2º de la Ley 1437 de 2011 así:

**“ARTÍCULO 2º. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.

...” (Cursiva y negrilla fuera de texto)

- Se sugiere incluir las peticiones presentadas por los Congresistas en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, las cuales deben tramitarse en 5 días conforme al artículo 258 de la Ley 5 de 1992.
- También se sugiere incluir las solicitudes de las Cámaras Legislativas, las cuales deben ser resueltas en el término de 10 días, conforme al artículo 260 de la Ley 5 de 1992.



*Para el caso de las excepciones que presenta la Ley 1755 de 2015, en el artículo 14, específicamente cuando una petición no está relacionada directamente con la solicitud de documentos, ¿se deben dar los 15 días que indica el artículo?*

**Respuesta:** El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 tiene como término general el de 15 días para resolver de fondo las peticiones, no obstante, incluye dos modalidades que deben resolverse en un término diferente, estas son las peticiones de documentos e información (10 días) y las consultas (30 días).

**Pregunta 2:** En cuanto al contenido de las peticiones: el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, indica los datos mínimos que deben contener las peticiones, para lo cual la entidad tiene a disposición en la página web y el área de correspondencia. ¿Qué procedimiento debe adelantar la entidad para las diferentes solicitudes que envían los ciudadanos a los correos electrónicos de los funcionarios y contratistas de la entidad?

**Respuesta:** A efectos de establecer los canales idóneos para la recepción de las peticiones se deben tener en cuenta varias disposiciones, la primera de ellas es el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015 que establece lo siguiente:

**“Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones**  
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.

*Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración 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.”* (Cursiva negrilla y subrayo fuera de texto)

Es así como, las autoridades tienen la facultad de reglamentar internamente la forma como se atenderán las peticiones, dentro de esta reglamentación deberán establecerse los canales a través de los cuales se recepcionarán las peticiones, dicho acto administrativo deberá ser publicado para consulta de los ciudadanos.

Por su parte, el Decreto 103 de 2015<sup>3</sup> establece en el artículo 16 los medios idóneos para recibir las solicitudes de información pública en los siguientes términos:

<sup>3</sup> Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](#) de 2014 y se dictan otras disposiciones”



**"Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública.** Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:

- (1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
- (2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
- (3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
- (4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.
- (5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

**Parágrafo 1º.** Los sujetos obligados deben divulgar en el sitio web oficial, en medios de comunicación física y en otros canales de comunicación habilitados por el mismo, los números telefónicos y las direcciones físicas y electrónicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.

**Parágrafo 2º.** Las condiciones de seguridad que deben atender los medios electrónicos señalados en el presente artículo y los adicionales que defina el sujeto obligado para la recepción de solicitudes, serán establecidas por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de los lineamientos que se determinen en la Estrategia de Gobierno en línea.”  
(Cursiva y negrilla fuera de texto)

Finalmente, cuando lleguen peticiones a los correos electrónicos de los funcionarios y contratistas de la entidad, estos deberán enviarlos a radicar de conformidad con lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 que establece lo siguiente:

**“ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

...

**6.** Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código. ...”  
(Cursiva y negrilla fuera de texto)



**Pregunta 3:** Respecto a la pregunta anterior, los funcionarios y contratistas de la entidad reciben correos de tipo comercial o promocional, como el caso del siguiente ejemplo, ¿Este tipo de comunicaciones se deben radicar?

**Respuesta:** Con el objeto de responder a esta inquietud es necesario remitirse a los lineamientos dados por el Archivo General de la Nación en lo que tiene que ver con las Comunicaciones Oficiales. Sea lo primero precisar la definición de Comunicación Oficial contenida en el Acuerdo 60 de 2001 expedida por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación así.

**“ARTÍCULO SEGUNDO: Definiciones.** Para los efectos del presente Acuerdo, se definen los siguientes conceptos así:

...

**Comunicaciones Oficiales:** Son todas aquellas recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado.

..."(Cursiva y negrilla fuera de texto)

Por su parte, el Acuerdo 006 de 2019 expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación dispuso sobre el Registro de las Comunicaciones Oficiales lo siguiente:

**“Artículo 4º Definiciones.**

Para los efectos del presente Acuerdo, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

**14. Registro de comunicaciones oficiales.** Procedimiento por medio del cual las entidades ingresan en sus sistemas manuales o automatizados de correspondencia todas las comunicaciones producidas o recibidas, registrando datos como: nombre de la persona y/o entidad remitente o destinataria, nombre o código de la dependencia competente, número de radicación, nombre del funcionario responsable del trámite y tiempo de respuesta (si lo amerita), entre otros.” (Cursiva y negrilla fuera de texto)

Así las cosas, las autoridades deberán tramitar únicamente las comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de sus funciones, razón por la cual, las de tipo promocional o comercial no se consideran como comunicación oficial.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

Desde la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano estamos en total disposición para apoyarlos en la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación del ciudadano con el Estado. Para ello se ha designado al profesional Yeison Manuel Cotes Gil, quien le brindará la asistencia técnica necesaria. Si desea contactarlo, puede comunicarse al teléfono 7395656 Ext. 640 o al correo electrónico [ycotes@funcionpublica.gov.co](mailto:ycotes@funcionpublica.gov.co).

Finalmente, la invitamos a consultar nuestro Espacio Virtual de Asesoría – EVA, en la dirección [www.funcionpublica.gov.co/eva/](http://www.funcionpublica.gov.co/eva/) donde encontrará normas, jurisprudencia, conceptos, videos informativos, publicaciones de la Función Pública, entre otras opciones, las cuales serán de gran apoyo en su labor.

Cordialmente,

FERNANDO AUGUSTO SEGURA RESTREPO  
Director de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano

Proyectó: Yeison Manuel Cotes Gil/ Mariza Alejandra Aguirre  
Revisó: Ana Milena Caceres/ Lina Moncaleano / Jaime Orlando Delgado Gordillo  
11502/DPTSC