



Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No.: 20236000484161
Fecha: 12/10/2023 11:35:15 a.m.

Bogotá D.C.

Señor

REF: CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. Publicación de las PQRSD **RAD.: 20232060867742** del 13 de septiembre de 2023.

Reciba un cordial saludo por parte de Función Pública,

En atención a su comunicación de la referencia, en la cual eleva la siguiente consulta “Se solicita muy respetuosamente al Departamento Administrativo de la Función Pública, aclare si en la actualidad es obligación de las entidades públicas realizar la publicación del Registro público de Peticiones y de ser así indicar el fundamento legal y /o actos administrativos que soportan esta actuación”, me permito dar respuesta en los siguientes términos:

Sea lo primero señalar que la Ley 1437 del 2011¹, dispone:

“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:

(...)

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del Artículo 5o de este Código.

(...)

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.

“ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código,

¹ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

(...)

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

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

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

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

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

“ARTÍCULO 15. 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.

(...)

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.” (Subrayas y negrillas fuera del texto)*

De acuerdo con la normativa 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.

En conclusión y para responder su interrogante, las autoridades reglamentarán la tramitación y publicación 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 en la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

Para mayor información respecto de las normas de administración de los empleados del sector público y demás temas competencia de este Departamento Administrativo, me permito indicar que en el link <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/gestor-normativo> podrá encontrar conceptos relacionados con el tema, que han sido emitidos por esta Dirección Jurídica.

El anterior concepto se emite en los términos establecidos en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,



BIBIANA PARRA ARIZA
Directora Jurídica (E)

Proyectó: Daniel Herrera Figueroa
Revisó: Maia Valeria Borja Guerrero
Aprobó: Bibiana Parra Ariza
11602.8.4