



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN



PROCURADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

Procuraduría Auxiliar
para Asuntos
Constitucionales



**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION**



IEMP

Instituto de Estudios
del Ministerio Público

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

©Procuraduría General de la Nación, 2024.
Carrera 5 No. 15-80, Bogotá, D. C., Colombia
Pbx (1) 5878750 – Exts. 13101 – 13102
www.procuraduria.gov.co

Autoras:

Juan Sebastián Vega Rodríguez
Luz Andrea Bernal Ortiz
Luis Esteban Monroy Granados
Tania Milena Figueroa Camacho
Brenda Camila Benítez Ramírez
**Grupo de Supervigilancia al Derecho
de Petición**

Edición

María José Campo Caparroso
**Directora del Instituto de Estudios del
Ministerio Público**

Luis Felipe Núñez Mestre
Coordinador editorial-IEMP

Diego González Trujillo
Diagramación y Diseño

Se permite su reproducción parcial con el debido
crédito a la Procuraduría General de la Nación
y al Instituto de Estudios del Ministerio Público



**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACIÓN**

MARGARITA CABELLO BLANCO
Procuradora General de la Nación

SILVANO GÓMEZ STRAUCH
Viceprocurador General de la Nación

JUAN SEBASTIÁN VEGA RODRÍGUEZ
Procurador Auxiliar para Asuntos Constitucionales

MARÍA JOSÉ CAMPO CAPARROSO
**Directora del Instituto de Estudios del
Ministerio Público**

Índice



1	INTRODUCCIÓN	7
---	--------------------	---

2	OBJETIVOS	9
---	-----------------	---

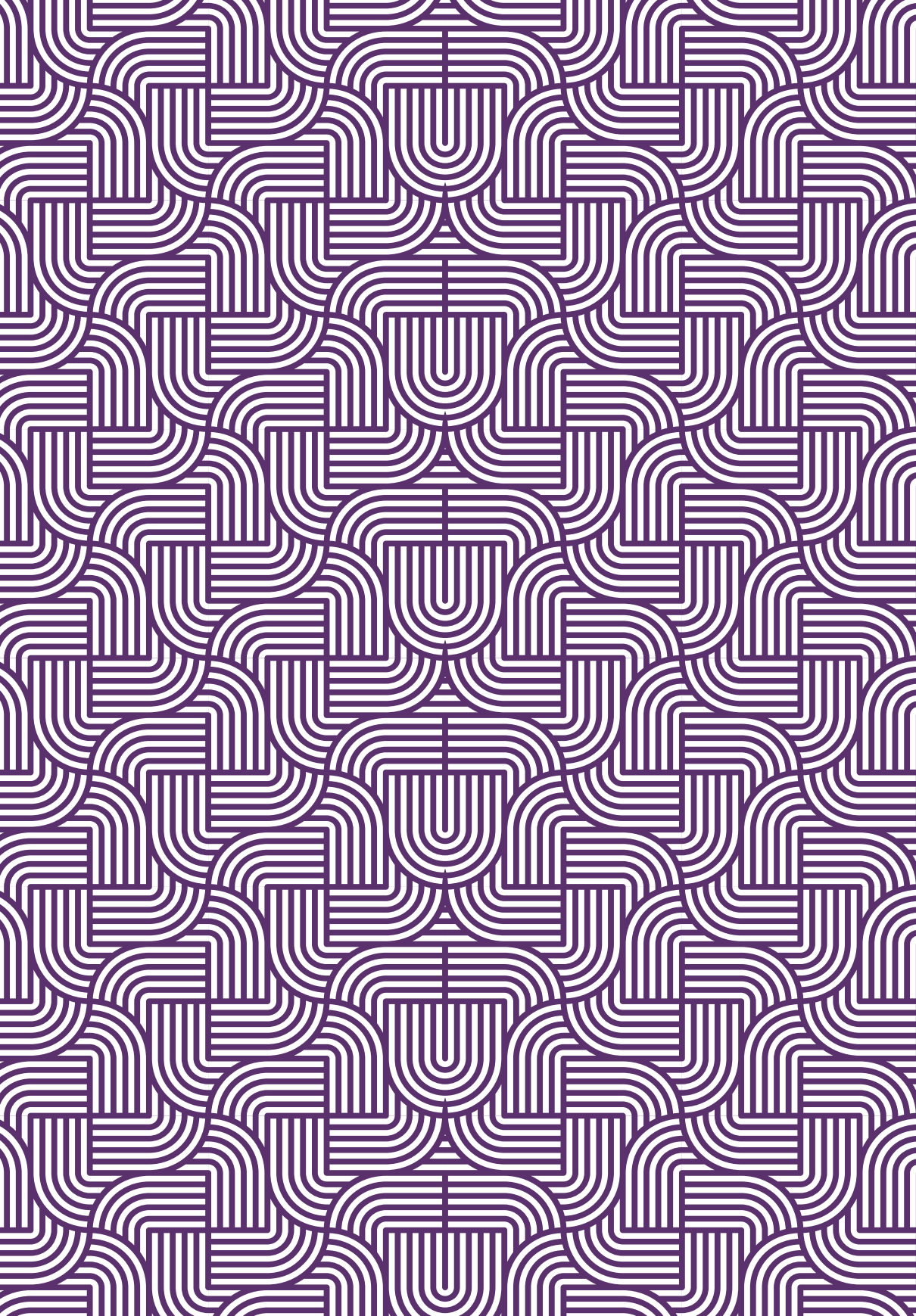
3	DEFINICIONES	11
---	--------------------	----

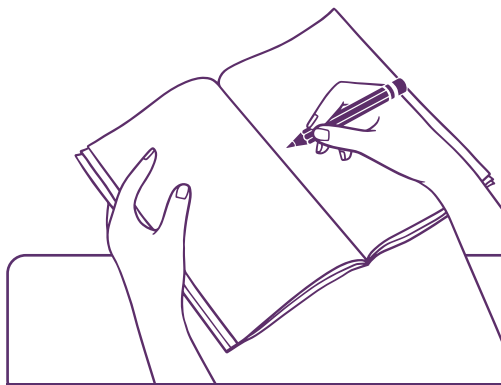
4	MARCO NORMATIVO RELEVANTE	13
---	---------------------------------	----

5	GENERALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	15
---	------------------------------------------------	----

6	DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS	19
---	------------------------------------	----

7	ANEXO	29
---	-------------	----





1. Introducción

La Procuraduría General de la Nación (PGN), por disposición constitucional, vigila “el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos”, protege los derechos humanos y asegura su efectividad, y defiende los intereses de la sociedad¹. Es así como, en desarrollo de sus funciones, ha propendido por la defensa del derecho de petición, con la asignación de competencias claras para la Supervigilancia y promoción de este².

En este marco, la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales emprendió distintas estrategias y acciones encaminadas al desarrollo de sus funciones y a la identificación de oportunidades de mejora que redundaran en la satisfacción del derecho ciudadano, con la inclusión de actividades particulares al interior de la PGN³.

Con fundamento en los insumos recabados⁴, y con el propósito de brindar elementos a los funcionarios de la PGN para gestionar de manera eficiente las peticiones de la ciudadanía, se presenta la Guía de Buenas Prácticas para la Resolución de los Derechos de Petición, la cual pretende ser una herramienta de referencia dentro de los lineamientos internos, en atención al marco jurídico aplicable y a las recomendaciones técnicas, para fortalecer a la entidad en cumplimiento de los mandatos constitucionales.

En este texto se establecen algunas definiciones, el marco normativo, las generalidades del derecho de petición y el Decálogo de buenas prácticas. Se busca así resaltar la importancia del derecho fundamental de petición como uno de los principales mecanismos de interacción entre la ciudadanía y la PGN. Este

1. Cfr. Constitución Política, numerales 1º, 2º y 3º del artículo 277.

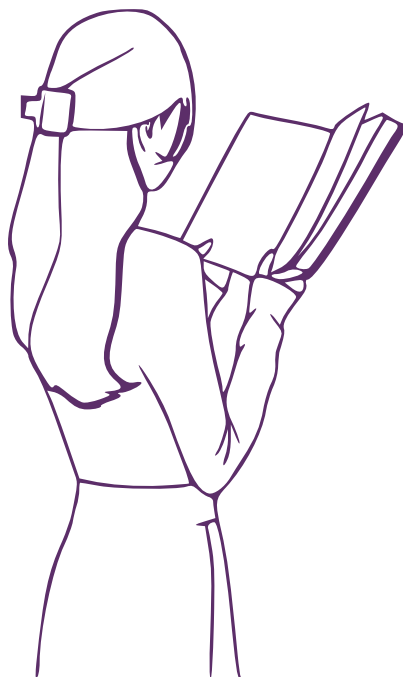
2. Cfr. Decreto Ley 262 de 2000, artículo 8º (modificado por el artículo 3º del Decreto Ley 1851 de 2021).

3. En la vigencia 2023 se realizaron visitas presenciales (6), se convocaron mesas de trabajo con los Procuradores Regionales y Provinciales de Instrucción y con las personas encargadas de tramitar peticiones (11), se realizaron encuestas anónimas (62) y se llevaron a cabo algunas pruebas de recorrido, con el fin de identificar los aspectos generales en el trámite de un derecho de petición. Asimismo, para realizar un diagnóstico y establecer las buenas prácticas del derecho de petición, se adelantó una muestra que cubrió un total de 33 dependencias.

4. Se identificaron algunas oportunidades de mejora en los siguientes aspectos: (i) Fortalecer la orientación en cuanto a la manera en que se presentan las peticiones; (ii)

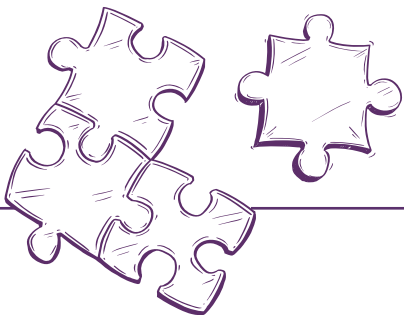
derecho es esencial para garantizar que la ejecución de funciones por parte de las instituciones públicas responda a las necesidades y expectativas de las personas en condiciones de igualdad. Asimismo, se destaca la exigencia a los funcionarios de actuar de forma coordinada, justa e imparcial en la gestión de peticiones.

La misionalidad de la PGN y la importancia de las funciones a ella otorgadas por la Constitución, se traduce en un compromiso directo de sus servidores para la defensa y garantía de los derechos ciudadanos, uno de ellos, el derecho de petición. Visto así, se procura aportar decididamente en aspectos prácticos que contribuyan al mejor desarrollo de la gestión en la resolución de los asuntos que son competencia en cada nivel.



.....

identificar y racionalizar los trámites internos adelantados para atender la petición; (iii) adoptar adecuadamente herramientas, como formatos y uso de medios tecnológicos, para dar respuesta a las peticiones; (iv) garantizar la satisfacción del derecho, dar respuesta en términos de oportunidad y contenido; (v) adelantar el trámite correspondiente frente al traslado de peticiones (por falta de competencia) y notificación efectiva de respuesta; (vi) socializar de una mejor manera algunos trámites internos, normas aplicables y estándares fijados por la jurisprudencia constitucional; e, (vii) implementar controles efectivos para el trámite del derecho de petición.

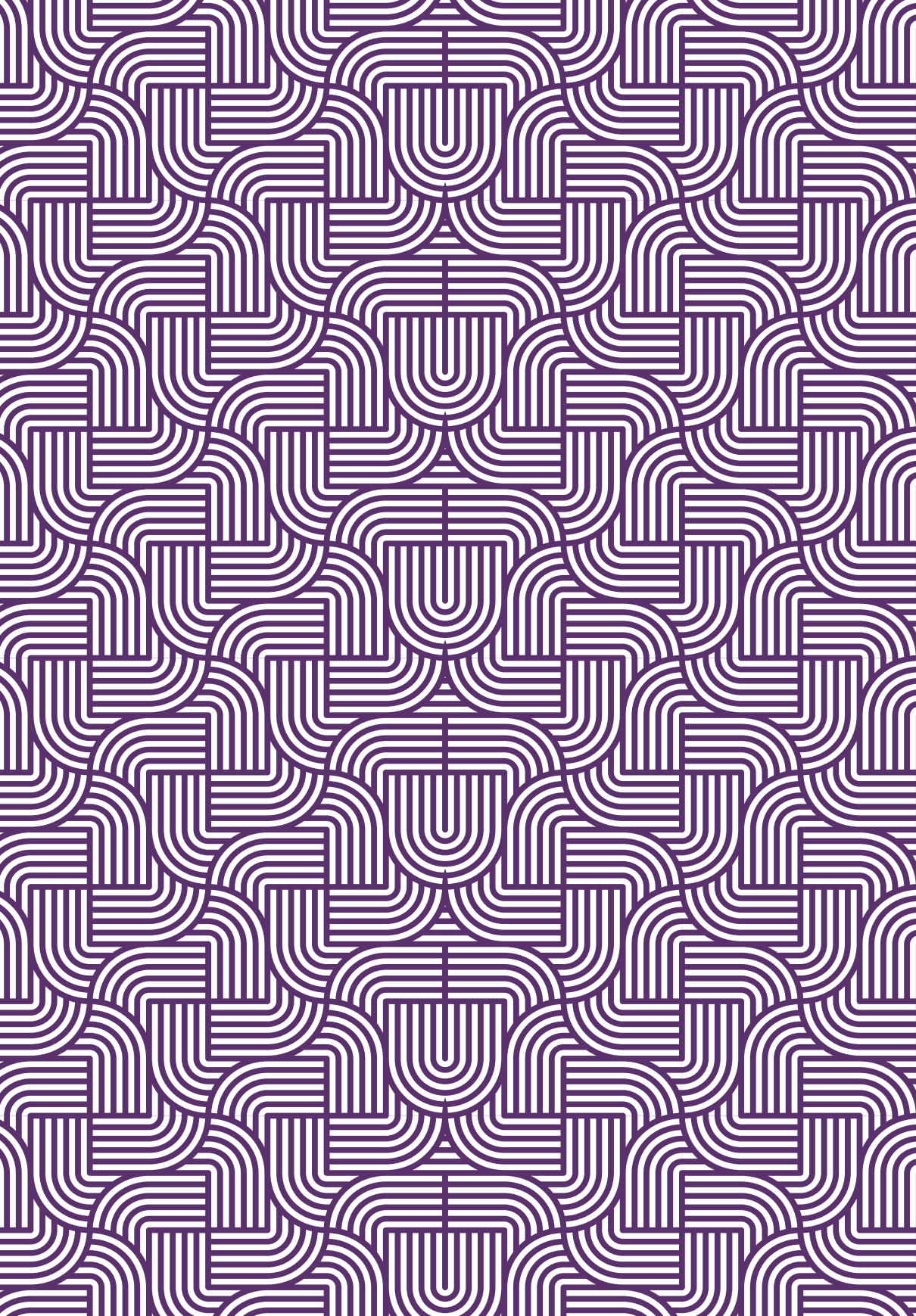


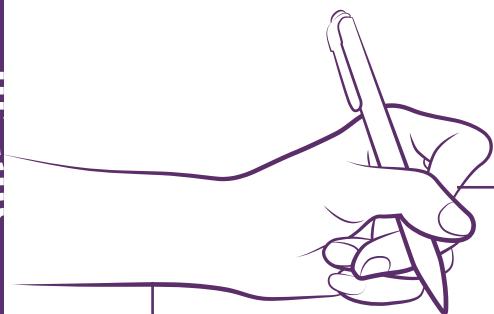
2. Objetivos

El objetivo general de la guía de buenas prácticas es contribuir al fortalecimiento de la capacidad de respuesta de las dependencias de la PGN, frente a los derechos de petición que son de su conocimiento, con el fin de tramitarlos de manera eficiente y clara, lo cual reforzará la confianza pública en la institución. Los objetivos específicos son:

1. Fortalecer el conocimiento del marco legal: contribuir para que los servidores de la PGN conozcan el marco normativo que regula el derecho de petición.
2. Incentivar la mejora continua en la gestión de peticiones: promover la revisión y actualización periódica de los procesos y procedimientos relacionados con el derecho de petición, en pro de mejorar el servicio en términos de eficiencia y calidad.
3. Promover la resolución efectiva de peticiones: fomentar prácticas que apunten tanto a la respuesta formal de las peticiones como a las soluciones de fondo.







3. Definiciones

Para precisar el alcance del presente documento y permitir la adecuada comprensión del tema, es necesario hacer referencia a la terminología más utilizada, de la siguiente forma:

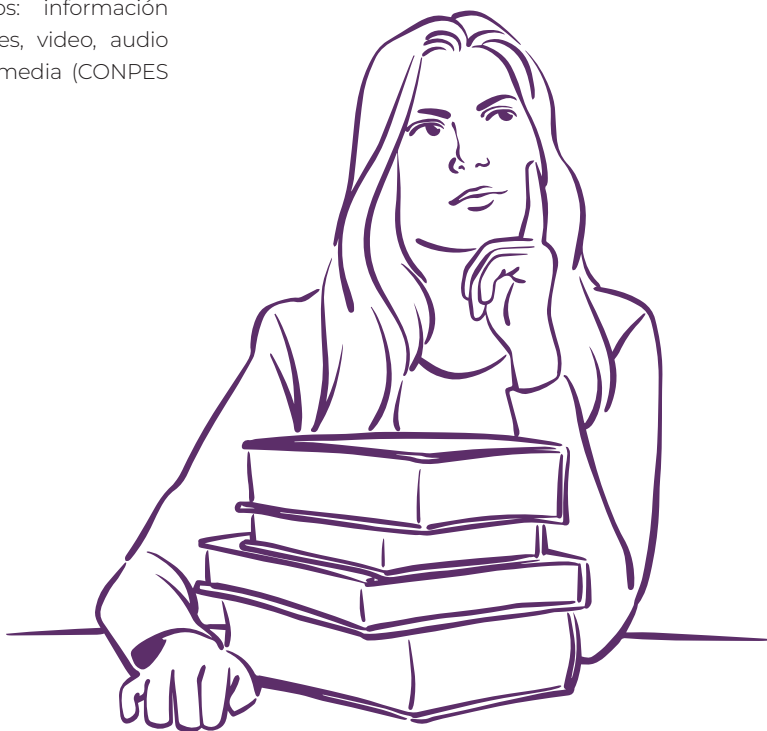
- Derechos fundamentales: los que pertenecen de manera inherente a toda persona en razón a su dignidad humana sin distinción de raza, condición, sexo o religión y cuentan con una protección judicial reforzada, contenidos en la Carta Política y en tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Colombia.
- Derecho de petición: derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, por medio del cual toda persona tiene la facultad para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.
- Competencia: aptitud o autorización de todo funcionario u organismo estatal para ejercer las funciones y la autoridad asignadas, dentro de circunstancias objetivas y subjetivas señaladas en la Constitución, la ley o el reglamento.
- Peticionario: toda persona natural o jurídica colombiana o extranjera puede ejercer el derecho de petición (Ley 1437 de 2011, artículo 13).
- Persona natural: cualquier individuo de la especie humana, sin importar su edad, sexo o condición (Código Civil, artículo 74).
- Persona jurídica: persona ficticia, capaz de ejercer derechos y contraer obligaciones civiles, y de ser representada judicial y extrajudicialmente (Código Civil, artículo 633).
- Solicitud de supervigilancia al derecho de petición: mecanismo de protección contenido en la Resolución 330 de 2021 de la PGN, entendida como “aquella en la que una persona le solicita de manera expresa a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales o a las procuradurías regionales o provinciales, que verifiquen el debido cumplimiento de los mandatos legales por parte de una autoridad en el trámite dado a una petición”.
- Información pública reservada: aquella información que aun cuando esté en poder o custodia de una entidad, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos, siempre que el acce-

so estuviere expresamente prohibido por una norma constitucional o legal (Ley 1712 de 2014, artículo 6°, Lit. d).

- Anonimización: proceso mediante el cual se condiciona un conjunto de datos de modo que no se pueda identificar a una persona, pero de forma que la información pueda ser utilizada para realizar análisis técnico y científico válido sobre ese conjunto de datos. Para el cumplimiento de los estándares de anonimización, los datos deben ser despojados de elementos suficientes para que el titular no pueda ser identificado (Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.4.4.13.7, y Ley 1581 de 2012, artículos 6° y 7°).

- Datos estructurados: información contenida en documentos físicos y en documentos textuales de archivo (CONPES 3920).

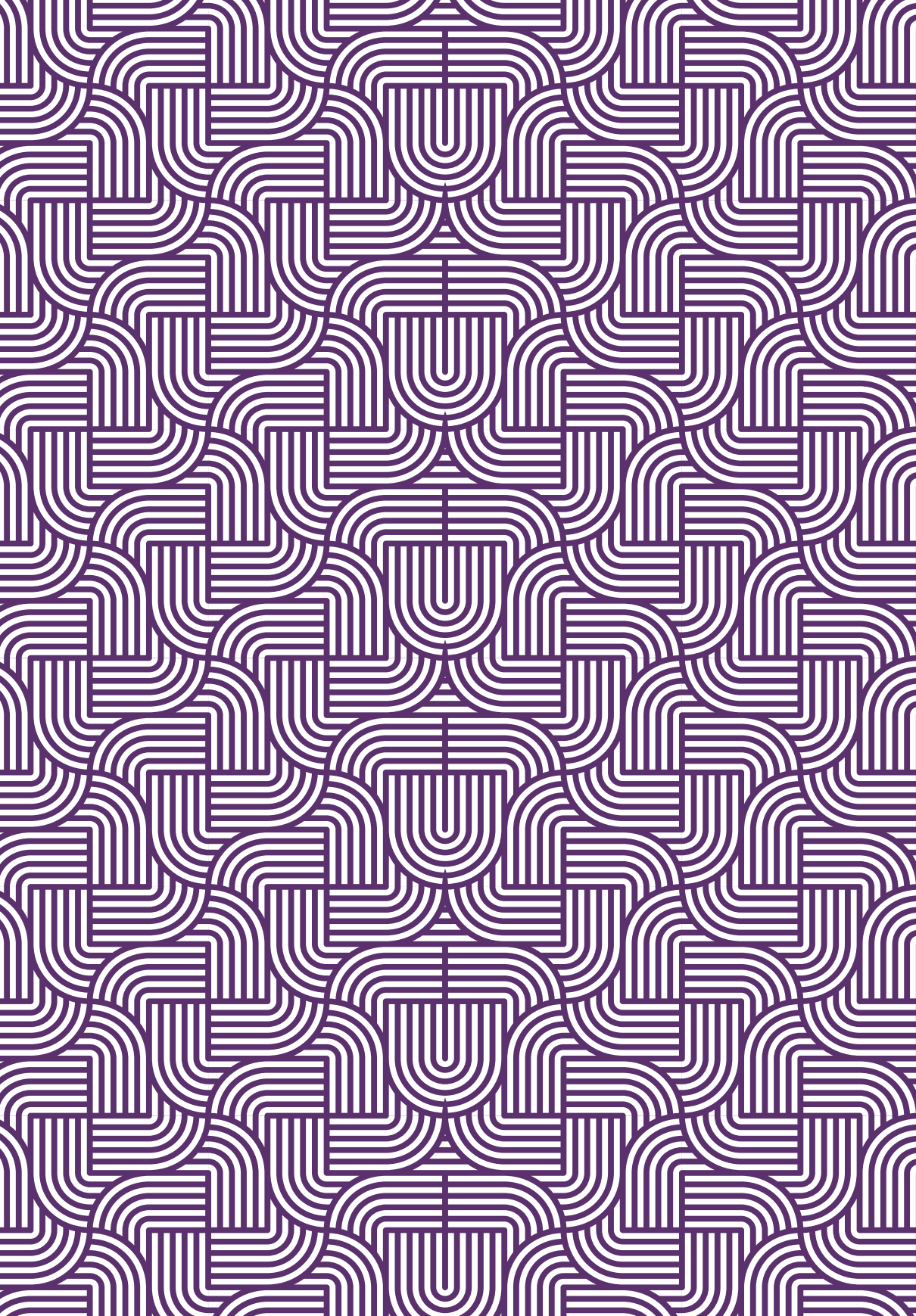
- Datos no estructurados: información contenida en imágenes, video, audio o demás archivos multimedia (CONPES 3920).

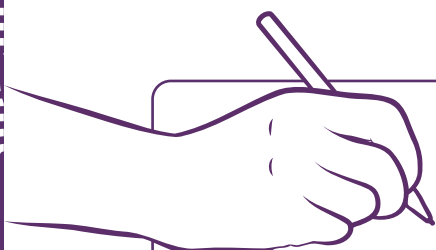


4. Marco normativo relevante

1. Constitución Política de Colombia de 1991, en especial sus artículos 15, 23 y 74
2. Ley 1266 de 2008
3. Ley 1437 de 2011 (CPACA), con sus modificaciones
4. Ley 1581 de 2012
5. Ley 1712 de 2014
6. Ley 1755 de 2015
7. Decreto 1081 de 2015
8. Decreto Nacional 1166 de 2016
9. Resolución 029 de 2021 PGN, por la cual se regula el trámite y desarrollo de la función preventiva y/o de intervención de Supervigilancia al Derecho Fundamental de Petición, asignada a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales y se crea el Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición.
10. Resolución 330 de 2021 PGN, por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la PGN y se adoptan otras disposiciones.







5. Generalidades del derecho de petición

El marco normativo y la jurisprudencia que ha desarrollado el ejercicio del derecho de petición, describen algunas características generales que sirven de marco para la guía de buenas prácticas. En efecto, el artículo 23 Constitucional señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las diferentes autoridades, por motivos generales o particulares y a obtener pronta respuesta. Además, se ha reconocido que el derecho de petición es “una garantía fundamental de las personas que otorga escenarios de diálogo y participación con el poder público y que posibilita la satisfacción de otros derechos constitucionales en el marco del Estado social de derecho”⁵

Ahora bien, las solicitudes presentadas deben cumplir con ciertos requisitos, tales como:

1. Determinar la autoridad o particular al que se dirige la petición: especificar claramente a quién va dirigida la petición, ya sea una autoridad específica o una persona particular.

2. Identificar el peticionario: proporcionar información completa que

identifique al peticionario, ya sea persona natural o jurídica. Esto incluye nombre completo, dirección, número de identificación en caso de ser requerido, entre otros datos pertinentes.

3. Informar la ubicación del peticionario: indicar la ubicación física del peticionario, con la dirección completa y el país de residencia o establecimiento.

4. Describir el objeto de la solicitud y los hechos que la motivan: explicar claramente lo que se persigue y acompañarla con una narración que contenga detalles relevantes.

5. Relacionar los documentos o pruebas (si aplica): si la petición requiere respaldo documental o pruebas adicionales, se deben listar y adjuntar.

6. Firmar la petición: por el peticionario o su representante legal o tercero autorizado.

Según la Ley 1755 de 2015, las peticiones se clasifican en:

5. Corte Constitucional, Sentencia SU-587 de 2016 (M.P. Luis Guerrero Pérez).

1. Verbales, reguladas en el Decreto 1166 de 2016.

2. Anónimas, que se deben recibir de forma excepcional y siempre que esté justificada la reserva del nombre del peticionario⁶.

3. Análogas, peticiones generales de 10 o más personas, en idénticos términos.

4. Reiteradas, peticiones idénticas a otra presentada con anterioridad.

5. Oscuras, cuando no es posible identificar el objeto o la finalidad de la petición.

6. Incompletas, si no poseen los elementos mínimos de las peticiones.

De otro lado, por los tipos generales de manifestaciones en que se presenta, puede ser⁷:

1. De interés particular: solicitud dirigida a una autoridad o entidad por parte de quien persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.

2. De interés general: solicitud dirigida a una autoridad o entidad en beneficio de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.

3. En cumplimiento de un deber constitucional o legal: la 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.

4. Garantía o reconocimiento de un derecho: requerimiento que se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía de este, a partir de una acción de la autoridad respectiva.

5. 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.

6. Reclamo: demanda formal que se presenta cuando se considera que se ha vulnerado un derecho o se ha recibido un servicio/producto en condiciones inadecuadas. Busca una compensación o reparación.

7. Denuncia: poner en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda.

8. Consulta: solicitud de información o aclaración sobre algún tema específico.

9. Recurso: figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la ad-

.....

6. Corte Constitucional, Sentencia C-951 de 2014 (M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez).

7. Corte Constitucional, Sentencia T-230 de 2020 (M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez).

ministración para que las modifique, aclare o revoque.

La respuesta que emite la autoridad competente debe ser:

1. Pronta y oportuna: se debe dar en un plazo general de quince (15) días⁸, o de:

Diez (10) días, solicitud de documentos e información.⁹

Diez (10) días, peticiones entre autoridades.¹⁰

Diez (30) días para resolver consultas.¹¹

Cinco (5) días si el peticionario es un congresista, o si es un diputado o concejal de la oposición.¹²

2. De fondo¹³, esto es, (i) clara, con argumentos de fácil comprensión para la ciudadanía, (ii) precisa, que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin in-

currir en evasivas o elusivas, (iii) congruente, que abarque la materia objeto de la petición, y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido¹⁴.

3. Notificada, al ser el mecanismo procesal adecuado "para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011"¹⁵.

Por último, las siguientes actuaciones no se consideran una petición¹⁶:

1. Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos.

2. Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal).

3. Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias.

.....
8. Cfr. Ley 1437 de 2011, artículo 14, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

9. Ibidem.

10. Cfr. Ley 1437 de 2011, artículo 30, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

11. Cfr. Ley 1437 de 2011, artículo 14, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

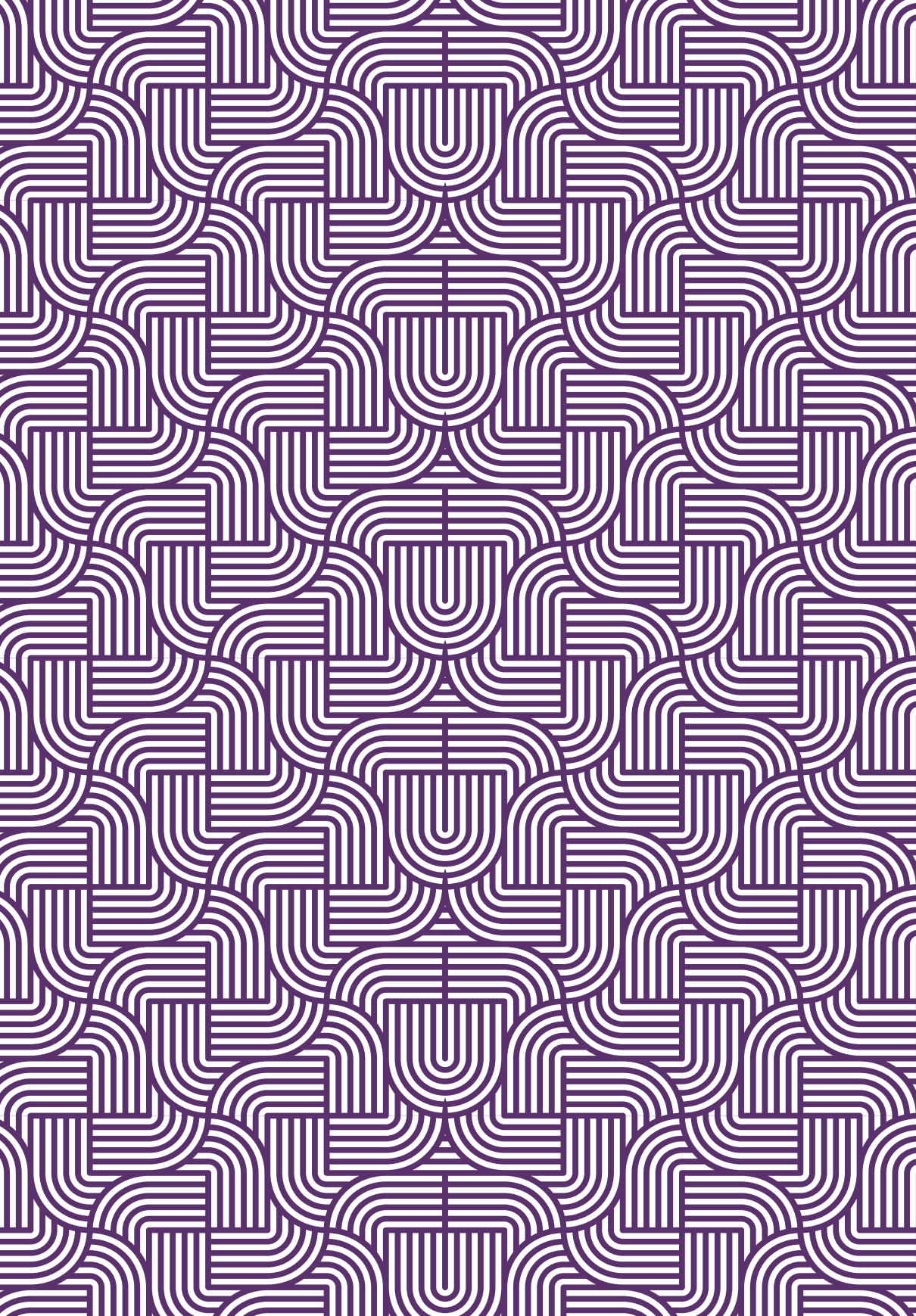
12. Cfr. Ley 1909 de 2018, artículo 16.

13. Cfr. Corte Constitucional, Sentencias T-610 de 2008 (M.P. Rodrigo Escobar Gil), T-430 de 2017 (M.P. Alejandro Linares Cantillo), T-206 de 2018 (M.P. Alejandro Linares Cantillo), T-217 de 2018 (M.P. José Fernando Reyes), T-397 de 2018 (M.P. Cristina Pardo Schlesinger), T-007 de 2019 (M.P. Diana Fajardo Rivera) y T-230 de 2020 (M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez)

14. 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, debe dar 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 otorgar necesariamente lo solicitado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (Sentencia T-230 de 2020).

15. Cfr. Corte Constitucional, Sentencia SU-213 de 2021 (M.P. Paola Andrea Meneses Mosquera).

16. Cfr. Corte Constitucional, Sentencia T-230 de 2020. (M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez)





6. Decálogo de buenas prácticas

Con fundamento en el marco normativo expuesto, en los insumos obtenidos en el desarrollo de las estrategias y acciones emprendidas por la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales, y en función de los objetivos trazados para la Guía, a continuación, se plantea el decálogo de buenas prácticas para la resolución de los Derechos de Petición¹⁷.

1. Legalidad y responsabilidad

Actuar conforme a la ley y proporcionar a los ciudadanos información clara sobre el marco legal que rige sus peticiones.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

Al momento de emitir la respuesta el funcionario debe:

- Aplicar y tener en cuenta las normas vigentes y la protección de datos personales.
- Conocer e identificar los distintos tipos de peticiones, así como la obligación de dar respuesta a las solicitudes de información. Si se indaga por el estado

de un proceso disciplinario, observar la regulación procesal propia.

- Evitar el uso de argumentos genéricos, evasivos, confusos y ambiguos al momento de responder, los cuales aumentan el riesgo de acciones en contra de la entidad.
- Utilizar un lenguaje formal, cordial, directo, claro y sin redundancias.
- Tener cuidado al utilizar formatos pues, aunque son herramientas útiles al momento de responder, no aplican de forma generalizada a todas las peticiones.

Al momento de notificar la respuesta el funcionario debe:

- Asegurar que las respuestas se entreguen de manera oportuna y que los peticionarios sean informados de cualquier retraso en el trámite de su solicitud.
- Remitir la comunicación a los datos de contacto suministrados, si la petición es escrita.
- Remitir la respuesta por escrito y dejar constancia de ello, aún si la solicitud es verbal.

17. El decálogo es armónico con otros instrumentos internos de la entidad, V.gr. con el Código de Integridad de los servidores de la Procuraduría General de la Nación.

- Si la petición es análoga, la respuesta debe ser notificada al peticionario y publicarse en un diario de amplia circulación o en la página web.
- Dar a conocer al peticionario el contenido de la respuesta, por el medio más expedito¹⁸.
- Notificar la respuesta, incluso cuando se trate de contestaciones dirigidas a explicar la falta de competencia, e informar sobre la remisión a quien resulte competente.

Recuerde que:

- I. Si la petición es de acceso de información, la respuesta siempre debe ser por escrito.
- II. El silencio administrativo no constituye una respuesta de fondo y, por ello, la entidad debe contestar la petición.

2. Celeridad

Atender las peticiones con prontitud, respetar siempre los términos establecidos por la ley y gestionar los recursos de manera óptima para brindar una respuesta clara y rápida.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

- Al registrar una petición, determinar de inmediato si su dependencia es competente o, si no lo es, devolver rápidamente la solicitud a la oficina de División de Relacionamento con el Ciudadano. No olvide hacer la remisión del radicado electrónico que figure en su bandeja de entrada, si es el caso.
- Fijar tiempos claros para el reparto, re-

visión y firma de oficios de respuestas, lo que asegurará el cumplimiento de los plazos legales.

- Si la respuesta a la petición involucra a varias oficinas, coordinar a tiempo con la respectiva procuraduría delegada, provincial, regional o dependencia, para evitar el vencimiento del término legal y asegurar que la respuesta sea coherente y consistente.

Recuerde que:

- I. El término para resolver una solicitud no es indefinido, se debe resolver en el menor tiempo posible, sin exceder el plazo legal. Si no es posible dar una respuesta dentro de este, se debe ampliar antes de su vencimiento, con la justificación de esta decisión (indicar la norma que lo permite) y con la clarificación del nuevo término, que no podrá exceder el doble del original. Informe al peticionario los motivos de la demora y la extensión del plazo.
- II. Debe dar prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de derechos fundamentales, la protección de la vida o integridad, y las presentadas por periodistas¹⁹.
- III. El término para responder una petición se cuenta desde el día hábil siguiente a su radicación.
- IV. Si recibe una petición que no es de su competencia, la debe remitir al servidor público y/o particular competente e informar al interesado sobre el traslado. Si la petición es verbal, esto se debe realizar de inmediato; si la petición es escrita, esto se debe realizar dentro de los cinco (5) días siguientes²⁰.

18. Cfr. Corte Constitucional, Sentencia C-007 de 2017 (M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado).

19. Cfr. Ley 1437 de 2011, artículo 20, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

20. Cfr. Ley 1437 de 2011, artículo 21, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

V. En caso de conflicto de competencia entre dependencias, la oficina Jurídica de la PGN será la encargada de dilucidar el asunto, dentro de los tres (3) días siguientes. Este trámite no interrumpe el término legal para proferir la respuesta²¹.

3. Diligencia

Reconocer y valorar la importancia de toda petición, con independencia de su naturaleza, para garantizar la satisfacción del derecho de todas las personas²².

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

- Identificar el objeto de la petición, con el fin de establecer lo que se requiere (si se trata de una solicitud de copias, de información, una consulta u otro tipo de manifestación).
- Conocer sus competencias y las de sus pares, para identificar si tienen la facultad de emitir la respuesta o concepto requeridos, o la dependencia que la ostenta.
- Emitir un concepto no vinculante, si se establece que la solicitud busca conocer el criterio de la entidad en relación con materias que sean de su competencia²³, o remitir el asunto a las Procuradurías Auxiliares o a la Oficina Jurídica, según sea el caso²⁴.

Recuerde que:

Las únicas dependencias consultivas al interior de la PGN son la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Disciplinarios (en materia disciplinaria, para orientar el cumplimiento de esas funciones por parte de las dependencias de la PGN, las personerías y los organismos de control disciplinario interno), la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales (que podrá absolver las consultas que formulen los servidores de la PGN, el Defensor del Pueblo y los personeros, en relación con el cumplimiento de las funciones del Ministerio Público distintas de las disciplinarias), la Oficina Jurídica (que podrá resolver las consultas que formulen los servidores públicos ajenos a la PGN o los particulares, sobre las funciones constitucionales y legales del Ministerio Público).

4. Servicio

Facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y a los procedimientos necesarios para presentar sus peticiones, proporcionar explicaciones claras y comprensibles sobre el proceso y los requisitos²⁵.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

- Implementar canales de fácil acceso y comunicación con el ciudadano.

.....

21. Cfr. Resolución 330 de 2021 PGN, artículo 42.

22. Cfr. Código de integridad de los servidores de la Procuraduría General de la Nación.

23. Las dependencias de la Entidad se abstendrán de resolver consultas referentes a situaciones particulares y concretas, que puedan verse implicadas y/o afectadas posteriormente con las funciones disciplinarias, preventivas, de intervención y de control a cargo de la entidad. Resolución 330 de 2021, artículo 39.

24. Cfr. Decreto 262 de 2000, artículos 8.3, 9.4 y 15.5.

25. Cfr. Código de Integridad de los servidores de la Procuraduría General de la Nación.

- Utilizar los canales de comunicación para informar sobre el marco de su competencia.
- Identificar si la solicitud cumple con los requisitos de ley, mediante una lista de chequeo que sea accesible a los ciudadanos.
- Crear y poner a disposición formularios estandarizados de respuesta, que faciliten el trámite del alto número de derechos de petición que se refieran a un mismo asunto. La adopción de esta medida conduce a la simplificación de las solicitudes, a la optimización del recurso humano, a la imparcialidad y al cumplimiento del principio de eficiencia.

Recuerde que:

Cualquier persona natural o jurídica, tanto nacional como extranjera, tiene el derecho y la capacidad legal para presentar peticiones. Esto significa que, tanto individuos como organizaciones, sin importar su nacionalidad, pueden hacer una solicitud formal ante una autoridad o entidad específica, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos para dichas peticiones.

5. Comunicación efectiva

Establecer canales de comunicación claros y accesibles para mantener informados a los solicitantes sobre el estado de su petición, y responder las consultas y dudas generadas.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

- Establecer, comunicar y cumplir tiempos de respuesta estándar. Si no es posible proporcionar una respues-

ta completa de inmediato, informar al solicitante del trámite y tiempo de respuesta estimado, que no podrá exceder el doble del término legal.

- Utilizar todos los medios disponibles para garantizar que la respuesta sea notificada.
- Registrar los datos de la entrega e incluir los soportes del caso.
- En casos excepcionales, publicar la respuesta en la página web o cartelera de la entidad, emisora radial o diario de amplia circulación, con la debida preservación de los datos personales.
- Reiterar, en caso de duda, la comunicación de respuesta con el uso de otros medios a los inicialmente empleados y comunicarse con el peticionario para confirmar el recibo.
- Si la respuesta es devuelta por la empresa de envíos, comunicarse con el peticionario, confirmar la dirección y en todo caso, solicitar nuevos datos. Contemplar los mejores canales de comunicación para dar a conocer la respuesta al ciudadano.

Recuerde que: el tipo de petición exige una respuesta específica, así:

- I.** Ante solicitudes anónimas, la respuesta se notifica a través de la cartelera o de la página web, en donde se indica que ya se dio contestación a la petición.
- II.** Si la petición es irrespetuosa, se rechaza y justifican las razones de ello.
- III.** Si se trata de peticiones análogas, se emite una única respuesta y se envía copia a cada uno de los peticionarios
- IV.** Ante peticiones reiteradas, es posible reiterar la respuesta anterior o ampliarla si es necesario (sin ser contradictoria).
- V.** Cuando no es posible identificar el objeto o la finalidad de la petición (es oscura), se indican al peticionario las razones

por las que la solicitud no es clara y se conceden diez (10) días adicionales (lo que interrumpe el término de respuesta).

VI. Si la petición es incompleta, se debe informar al peticionario y se le indica que tiene un mes para aclararla.

VII. Si la persona no entiende el lenguaje castellano, la respuesta se debe traducirse a los lenguajes nativos oficiales.

6. Transparencia

Proteger la información personal y confidencial de los solicitantes, lo cual garantiza que esta se maneje de acuerdo con las normas de protección de datos y privacidad.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

- Conocer los conceptos de información pública, reservada o clasificada, e identificar la información que al interior del área es susceptible de reserva y los datos que se deben anonimizar.
- Designar un equipo de trabajo que se encargue de establecer cuáles de los documentos e información que manejan son catalogados como clasificados o reservados.
- Crear un banco de casos de información reservada o con datos anonimizados.

Recuerde que:

I. La reserva de la información debe es-

tar determinada por la Constitución y la Ley²⁶.

II. Al momento de realizar la solicitud de información reservada, el peticionario debe expresar las razones por las cuales es apto para recibirla y allegar los documentos que soportan su aptitud para solicitar tal documentación.

III. Se debe verificar si el peticionario es apto para recibir la información de respuesta, la posibilidad de hacer una revelación parcial²⁷, la procedencia motivada del rechazo, o la concesión de la información e indicar el deber de no hacerla pública y de no usarla con fines distintos a los expresados en la petición inicial²⁸.

IV. La petición que trata sobre información pública clasificada y esté en poder de la entidad, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica. Por tanto, quien realice la solicitud debe ser el titular o estar autorizado, salvo circunstancias excepcionales (fallecimiento, secuestro, etc.). La reserva opera sobre la información que compromete los derechos fundamentales.

V. Si es requerido, el funcionario puede anonimizar la información, en atención a los datos directos²⁹ e indirectos³⁰, a través de las técnicas de generalización o de agregación y anonimato³¹.

VI. Cuando se niega el acceso a documentos, procede el recurso de reposición y luego el recurso de insistencia, el cual se debe presentar ante la entidad para que lo remita al Juez o Tribunal Contencioso correspondiente, con la explicación detallada del motivo para rechazarla³².

26. Cfr. Ley 1437 de 2011, artículo 24; Ley 1712 de 2014, artículo 19.

27. Cfr. Ley 1712 de 2014, artículo 21.

28. Cfr. Ley 1437 de 2011, artículos 24 a 27, modificados por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

29. Son todas aquellas características o atributos distintivos que por sí mismos permiten la identificación de una persona natural o jurídica de manera inequívoca dentro de un

7. Capacitación continua

Participar en programas de capacitación y actualización continua sobre la normativa y las mejores prácticas en el manejo del derecho de petición y estar informado sobre cambios legislativos, jurisprudenciales y novedades en las directrices internas.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

Adelantar procesos de capacitación continua a los funcionarios encargados de la recepción y trámite de la petición, especialmente en los siguientes aspectos:

- Elementos dogmáticos, lo que involucra aspectos conceptuales y una aproximación que permita interiorizar que se trata de un derecho fundamental de los ciudadanos.
- Elementos sustantivos y procedimentales, los cuales están relacionados principalmente con tiempos de respuesta, las clases de petición y el trámite que debe ser dado a cada uno, su regulación en general y estándares fijados por la Corte Constitucional.

- La Supervigilancia al derecho de petición, entendiéndose este como un procedimiento administrativo sumario en el que se requiere a la autoridad y que puede ser adelantado por las procuradurías.

Recuerde que:

- I. La Resolución 029 de 2021 de la PGN regula el trámite y desarrollo de la supervigilancia al derecho de petición, dispone los requisitos para que sea procedente³³ y el término para adelantarla. La resolución faculta para supervigilar al Grupo de Supervigilancia de la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales y a las procuradurías provinciales y regionales.
- II. La Resolución Interna 330 de 2021 de la PGN señala que la Supervigilancia al derecho fundamental de petición es “aquella en la que una persona le solicita de manera expresa a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales o a las procuradurías regionales o provinciales que verifiquen el debido cumplimiento de los mandatos legales por parte de una autoridad en el trámite dado a una petición, luego de haber interpuesto sin éxito la queja correspondiente ante la oficina de

conjunto de datos. Tales como número de cédula, número de documento de residente, número de pasaporte, número de documento de extranjería, número de licencia de conducción, número de teléfono, número de cuenta bancaria, número de tarjeta de crédito, etc.

30. Son aquellas características o atributos que por sí solos no permiten la identificación de una persona natural o jurídica, pero que relacionados o en combinación con otros identificadores indirectos, podrían permitir la identificación dentro de un conjunto de datos. Entre otros, fecha de nacimiento, código postal, datos de la fecha de aniversario, años de escolaridad.

31. Según la guía de anonimización de datos (2020) del Archivo General de la Nación, la generalización es un proceso que tiene como propósito modificar datos a través de escalas u órdenes, para generar esquemas de datos de acuerdo con características comunes, y la agregación y anonimato consiste en representar los datos de un individuo a través de un símbolo.

32. Cfr. Ley 1437 de 2011, artículo 26, modificado por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015.

atención al ciudadano de la entidad infractora. Este último requisito no se exige cuando no exista dicha dependencia al interior de la entidad respectiva o se cuestione el trámite dado a una petición interpuesta ante la Procuraduría General de la Nación.”

8. Documentación y registro

Mantener un registro detallado y organizado de todas las peticiones recibidas y las respuestas emitidas. Asegurar la conservación de toda la documentación relevante.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

- Establecer en el procedimiento interno la ruta para dar trámite a las peticiones, con la fijación de etapas claras de trámite (recibir peticiones, asignar un radicado, revisar la competencia, remitir al área competente, redactar la respuesta, verificar el cumplimiento de los requisitos para que sea clara y de fondo, notificar la misma, relacionar la respuesta con la petición, constatar la comunicación efectiva al peticionario y archivar).
- Designar uno o varios funcionarios o áreas encargadas de cada etapa, para determinar responsabilidades en el trámite de la petición y garantizar que se cumplan a cabalidad.
- Crear una base de datos en la que se registre el tema, la petición concreta, el

solicitante, la respuesta y la forma de comunicación, para generar un banco de respuestas comunes que pueden ser utilizado para otros casos y tener una trazabilidad de las peticiones.

- Realizar un reparto diario de los asuntos que constituyen solicitudes, para brindar una mejor protección al ejercicio eficiente de las funciones administrativas del Ministerio Público y dar cumplimiento de los términos legalmente establecidos³⁴.
- Adoptar controles internos efectivos para el trámite y la respuesta de los derechos de petición, crear y alimentar bases de datos (V.g. cuadros de Excel), con alarmas del sistema de registro y cualquier otra herramienta que considere pertinente para ello.

Recuerde que:

- I. La organización es clave para dar una respuesta oportuna y clara ante cualquier requerimiento o brindar insumos que contribuyan a dar respuesta a cualquier acción (V.gr. de tutela).
- II. La digitalización de las respuestas, así como las constancias de notificación y su correcto almacenamiento, siempre será una ventaja a la hora de consultar los trámites realizados y responder con prontitud.
- III. Si la notificación de la respuesta se hace a través del correo electrónico, es pertinente activar la solicitud de confirmación de recibido y leído.

.....

33. Cfr. Artículo 6°. El solicitante deberá allegar copia de la petición objeto de Supervigilancia y prueba de su recepción ante una entidad pública o particular, cuyo trámite dado a la petición está sujeto a vigilancia, por disposición de la jurisprudencia y la normatividad. Si quien actúa lo hace en calidad de apoderado, debe allegar copia del poder otorgado por su poderdante. La Cartilla de Supervigilancia de la PGN detalla el procedimiento aplicable.

34. Ley 1437 de 2011, artículo 14.

9. Eficiencia

Hacer uso de recursos y tecnologías adecuadas en la gestión de peticiones, para mejorar la transparencia y la accesibilidad de los procesos administrativos.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

- Tramitar las peticiones electrónicas, de conformidad con lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- 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.
- Procurar que el trámite de las actuaciones se realice de manera virtual, a través del sistema de gestión documental electrónico y archivo del correo institucional asignado y evitarla impresión de documentos (salvo que las situaciones lo ameriten).
- Realizar seguimientos electrónicos a los términos de respuesta que generen alertas, sistemas de monitoreo, en el sistema DOKUS o el sistema de registro que esté en operación.

Recuerde que:

I. La Corte Constitucional ha destacado el uso de las tecnologías de la información

34. Ley 1437 de 2011, artículo 5.9.

35. Cfr. Ley 527 de 1999, artículo 9°.

36. Cfr. Código de Integridad de los servidores de la Procuraduría General de la Nación.

en la petición al señalar que, aunque esta se puede presentar por medios físicos o electrónicos a preferencia del solicitante, tales herramientas contribuyen a la eficiencia y agilidad en el trámite de la petición y al acercamiento de la administración a la sociedad.

II. La Ley³⁵ permite que las personas se relacionen con las autoridades por cualquier medio tecnológico disponible, siempre y cuando las peticiones cumplan con las condiciones de integridad y confiabilidad exigidas³⁶.

10. Respeto

Garantizar una atención al público accesible, respetuosa y eficiente, acorde con la dignidad de todas las personas³⁷.

Buenas prácticas que desarrollan este principio:

- Proporcionar información clara y transparente sobre procedimientos y tiempos de respuesta, con un trato cortés y sin discriminación hacia los ciudadanos.
- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Mantener una actitud imparcial y neutral al responder las peticiones, evitando cualquier tipo de favoritismo o prejuicio.
- Emplear un tono cortés y respetuoso en todas las comunicaciones, evitando cualquier tipo de desdén o desconsideración.
- Practicar la escucha activa, prestando plena atención a los ciudadanos y mos-

trando interés genuino en sus preocupaciones.

· Las solicitudes pueden variar desde consultas administrativas hasta peticiones más complejas como la necesidad de intervención en servicios de emergencia, problemas de infraestructura, acceso a servicios de salud, entre otros. Reconocer esta diversidad y complejidad es fundamental para priorizar y abordar cada solicitud adecuadamente.

Recuerde que:

Cada petición tiene valor y que detrás de cada solicitud hay una preocupación legítima o una necesidad que merece atención. Atender cada solicitud con seriedad y diligencia refleja el compromiso del funcionario con el servicio público y con la comunidad.





Anexo

· Acosta, Inés & Maya, Martha (2009). El derecho de petición en el sistema interamericano de derechos humanos y su relación con las obligaciones que surgen de las medidas interinas y provisionales. Ediciones Estudios de Derecho.

· Alcaldía Mayor de Bogotá (2022). Guía para la atención de derechos de petición. Instrumento de Gerencia No. 14.

· Parra, Pedro (2017). El derecho de petición: su origen, sus implicaciones y su reciente evolución normativa y jurisprudencial en Colombia. Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario.

· PGN (2022). Gestión y parametrización en el sistema de las Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos, o Sugerencias de la Procuraduría General De La Nación.

· Quintero et al. (2015). El derecho de petición, análisis de actualidad y derecho comparado.

· Ramírez, Ligia (2014). Derecho de petición y procedimiento administrativo. Editorial LEYER. Bogotá.

· Vargas, Jaime (2019). El concepto de los derechos fundamentales en Colombia. Universidad Externado de Colombia.

Instrumentos normativos

· Constitución Política de Colombia. (1991). (Colombia).

· Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo [CPACA]. Ley 1437 de 2011 (Colombia).

· Código Civil Colombiano [CCC]. Ley 84 de 1873. 26 de mayo de 1873 (Colombia).

· Ley 527 de 1999. Por 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 y se dictan otras disposiciones. 18 de agosto de 1999. D.O. No. 43.673.

· Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional. 6 de marzo de 2014. D.O. 49.084.

· Ley 2080 de 2021. Por la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 25 de enero de 2021. D.O. No. 51.568.

· Decreto Ley 262 de 2000. Por el cual se modifican la estructura y la organización de la Procuraduría General de la Nación

y del Instituto de Estudios del Ministerio Público; el régimen de competencias interno de la Procuraduría General; se dictan normas para su funcionamiento; se modifica el régimen de carrera de la Procuraduría General de la Nación, el de inhabilidades e incompatibilidades de sus servidores y se regulan las diversas situaciones administrativas a las que se encuentren sujeto. 22 de febrero de 2000. D.O. 43.904.

· Decreto 1069 de 2015. Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho. 26 de mayo de 2015. D.O. No. 49.523.

· Decreto Nacional 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. 19 de julio de 2016. D.O. No. 49.939.

· Resolución No. 29 de 2021 [Procuraduría General de la Nación]. Por la cual se regula el trámite y desarrollo de la función preventiva y/o de intervención de Supervigilancia al Derecho Fundamental de Petición asignada a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales y se crea el Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición. 12 de enero de 2021.

· Resolución No. 330 de 2021 [Procuraduría General de la Nación]. Por la cual se establece el reglamento interno para el trámite del derecho de petición en la Procuraduría General de la Nación.

Sentencias

· Sentencia T-610/08. (2008, 20 de junio). Corte Constitucional de Colombia. (Rodrigo Escobar Gil, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2008/T-610-08.htm>.

· Sentencia C-951/14. (2014, 4 de diciembre). Corte Constitucional de Colombia. (Martha Victoria Sáchica Méndez, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-951-14.htm>.

· Sentencia SU-587/16. Corte Constitucional de Colombia. (Luis Guillermo Guerrero Pérez M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2016/SU587-16.htm>.

· Sentencia C-007/17. (2017, 18 de enero). Corte Constitucional de Colombia. (Gloria Stella Ortiz Delgado, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/C-007-17.htm>.

· Sentencia T-430/17. (2017, 11 de julio). Corte Constitucional de Colombia. (Alejandro Linares Cantillo, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/T-430-17.htm>.

· Sentencia T-206/18. (2018, 28 de mayo). Corte Constitucional de Colombia. (Alejandro Linares Cantillo, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/t-206-18.htm>.

· Sentencia T-217/18. (2018, 5 de junio). Corte Constitucional de Colombia. (José Fernando Reyes Cuartas, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/t-217-18.htm>.

· Sentencia T-397/18. (2018, 25 de septiembre). Corte Constitucional de Colombia.

(Cristina Pardo Schlesinger, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/T-397-18.htm>.

• Sentencia T-007/19. (2019, 21 de enero). Corte Constitucional de Colombia. (Diana Fajardo Rivera, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/T-007-19.htm>.

• Sentencia T-230/20. (2020, 7 de julio). Corte Constitucional de Colombia. (Luis Guillermo Guerrero Pérez, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/T-230-20.htm>.

• Sentencia SU-213/21. (2021, 8 de julio). Corte Constitucional de Colombia. (Paola Andrea Meneses Mosquera, M.P.). <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2021/SU213-21.htm>





**PROCURADURIA
GENERAL DE LA NACION**