

DERECHO DE PETICIÓN

Hames Andrés Ruano Viveros
Profesional especializado 222-19 (E)
Dirección de Gestión del talento humano

REGLAMENTACIÓN LEGAL.

- ▶ Artículos 23 de la Constitución Política de 1991.
- ▶ Ley 1437 de 2011.
- ▶ Ley 1755 de 2015.
- ▶ Decreto 1166 de 2016.
- ▶ Ley 734 de 2002 en lo pertinente.

- ▶ El Derecho de Petición es fundamental, esto significa que guarda relación directa con el principio de la dignidad humana. (Fundamento del Estado Social de Derecho)
- ▶ En la literatura de la Corte Constitucional los derechos fundamentales son derechos subjetivos, es decir, son poderes jurídicos, por tanto, le permiten a su titular usarlos, gozarlos y exigirlos judicialmente. (AT)
- ▶ El derecho de petición constituye una garantía instrumental pues a través de él se logra participar en escenarios Políticos, Administrativos y Sociales.
- ▶ Es una forma de iniciar la actuación administrativa.

- ▶ Expedito
- ▶ Eficaz
- ▶ Legitimidad recae en toda persona (salvo una excepción art. 219 Superior)
- ▶ Sólo exige una formalidad

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

1. INTERÉS GENERAL.

- ✓ Necesidades insatisfechas
- ✓ Bienestar General
- ✓ Desarrollo social de una comunidad
- ✓ Interpuesto por cualquier persona así no pertenezca al grupo
- ✓ Verbal o Escrito

2. INTERÉS PARTICULAR.

Solicitud elevada por un (a) ciudadano (a) en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo.

3. DE INFORMACIÓN.

- ▶ Se pueden presentar solicitudes de información o de documentos.
- ▶ Dentro del término legal se debe dar respuesta al peticionario, de lo contrario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada **(Derecho Administrativo Positivo)** 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.

Para tener en cuenta:

- ▶ Reserva Legal - Art. 24
- ▶ Datos sensibles - Ley 1581 de 2012
- ▶ Circulación restringida de la información
- ▶ Finalidad
- ▶ Necesidad

RECURSO DE INSISTENCIA.

- ▶ Ante la respuesta negativa de la Administración procede el recurso de insistencia.
- ▶ Consejo de Estado /Tribunal Administrativo = Decisión jurisdiccional hace tránsito a cosa juzgada.
- ▶ Así opere el silencio administrativo positivo, si los documentos son reservados no se suministran.

4. DE CONSULTA.


- ▶ Se ejerce con el propósito de examinar qué está pensando la Administración frente a un punto del derecho.
- ▶ Debe haber relación con la misionalidad de la Entidad.

CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Art. 16 L 1437 de 2011 sustituido por el art. 1 Ley 1755 de 2015

- ▶ La autoridad a quien se dirige
- ▶ Nombres y apellidos del solicitante, representante y/o apoderado, identificación y dirección en la que recibirá la respuesta. -
Notificacación Electrónica-
- ▶ Objeto de la petición.
- ▶ Razones en que fundamenta su petición.
- ▶ Relación de Documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- ▶ Firma

- ▶ **- ÚNICA FORMALIDAD ES QUE LA PETICIÓN SEA RESPETUOSA -**



▶ ¿Qué es lo primero que debemos de tener en cuenta al momento tramitar un derecho de petición?

LA COMPETENCIA

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue, ranging from light sky blue to deep navy blue. These shapes are primarily located on the right side of the frame, creating a modern, dynamic aesthetic.

▶ Hay conflicto de competencia?

▶ Causales de impedimento o recusación (Art. 11 CPACA - Art. 40 Ley 734 de 2002)

TÉRMINOS DE LAS MODALIDADES DE DERECHO DE PETICIÓN

- ▶ Por regla general 15 días hábiles
- ▶ 10 días para petición de información y documentos
- ▶ 30 días para consulta

- ▶ Si no es posible atender dentro de éstos se debe informar al interesado, antes del vencimiento señalado en la ley indicando los motivos y el plazo en que se atenderá el cual **NO PUEDE EXCEDER DEL DOBLE DEL INICIALMENTE PREVISTO.**

DERECHO DE PETICIÓN ANTE ENTIDADES PRIVADAS

- ▶ Cuando se requiera garantizar derechos fundamentales.
- ▶ Servicios Públicos

DERECHO DE PETICIÓN ANTE PERSONAS NATURALES

- ▶ Situación de indefensión
- ▶ Subordinación
- ▶ Ejerce posición dominante

PRESENTACIÓN, TRATAMIENTO Y RADICACIÓN DE PETICIONES REALIZADAS VERBALMENTE

Decreto 1166 de 2016

Regula la presentación, radicación y Constancia de peticiones presentadas de la siguiente manera:

- Verbalmente en forma presencial
- Telefónicamente
- Por medios electrónicos o tecnológicos
- O cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Procedimiento:

1. Centralización de la recepción de peticiones verbales, telefónicas y las recibidas por cualquier otro medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información.
2. Debe dejarse constancia de las peticiones presentadas
3. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia - A través de intérpretes /Grabación.
4. Las respuestas a solicitudes verbales de información se suministran por escrito.

**EL DERECHO DE PETICIÓN EN EL
MARCO DE LA POLÍTICA PÚBLICA
DISTRITAL DE ATENCIÓN A LA
CIUDADANÍA
DECRETO 197 DE 2014**

POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Objetivo: garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la pobreza y desarrollar atributos del servicio como recibir de las entidades publicas, distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuna, cálido y confiable.

Propósito: Contribuir a mejorar la calidad y la oportunidad con la que los ciudadanos acceden a la información, trámites y servicios Las buenas relaciones con los empleados hará que trabajen más en lugar de simularlo, los incentivos derivados del buen trato repercutirá automáticamente en el incremento de la producción de los trabajadores o empleados.

Principios orientadores de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía

El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado, entre otros, en los siguientes principios:

- La Ciudadanía como Razón de Ser
- Respeto
- Transparencia
- Atención Diferencial Preferencial
- Cobertura
- Accesibilidad
- Inclusión

Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Canal Presencial:

Conformado por los siguientes espacios físicos de atención presencial distrital:

- CADE.
- *SUPERCADDE.*
- *RAPICADDE.*
- *SUPER CADDE MOVIL.*
- *PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO*

Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Canal Telefónico.:

Conformado por los siguientes espacios físicos de atención presencial distrital:

- Línea Bogotá 195.
- Líneas de las entidades distritales.

Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Canal Virtual:

- Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Soluciones “Bogotá Te Escucha”
- Guía de Trámites y Servicios

Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Los canales de Atención al Ciudadano dentro de la Secretaría Distrital de Gobierno, son:

- **Canal Presencial**. Este canal permite un contacto personalizado con la ciudadanía por parte de los Servidores Públicos. Está integrado por el nivel Central y las 20 Alcaldías Locales, en estos se brinda atención directa a la Ciudadanía, así como por los súper CADE donde hace presencia la Entidad, que en la actualidad son: Súper Cade CAD 30, Súper Cade Suba, Súper Cade Engativá y Súper Cade Suba.
- **Canal Escrito**: Este canal permite a la ciudadanía presentar comunicaciones escritas, a través de los Centros de Documentación e Información CDI.
- **Canal Telefónico**: Todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno y las Alcaldías Locales cuentan con una línea telefónica a través de la cual se reciben y tramitan los requerimientos de la Ciudadanía; además se cuenta con la línea de atención 195 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- **Canal Virtual**: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá Te Escucha”

Procedimiento para el Trámite a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía

Tipología Derecho de Petición	Tiempo Máximo					Tiempo total de Respuesta
	Recepción y remisión al responsable de proyectar respuesta	Proyección de respuesta	Revisión de respuesta	Firma de respuesta	Notificación	
Solicitud de Información	1 día	4 días	1 día	1 día	3 días	10 días
Interés particular y/o general	1 día	7 días	2 días	2 días	4 días	15 días
Consulta	1 día	15 días	8 días	3 días	3 días	30 días

Tipos de Solicitudes.

Denuncia. Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta presuntamente irregular por parte de un servidor público, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.

Queja. Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Derecho de Petición.

Derecho de Petición de Interés General.

Derecho de Petición de Interés Particular.

Derecho de Petición de Información.

Derecho de Petición de consulta. Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo que deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Felicitación. Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública.

Reclamo. Requerimiento ciudadano en el cual pone en conocimiento de la Entidad una situación indebida en la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública.

Defensor del Ciudadano

El Defensor del Ciudadano es aquel servidor público del nivel directivo, que para el caso de la Secretaría Distrital de Gobierno recae en quien ejerza el cargo de Subsecretario (a) de Gestión Institucional, y quien deberá disponer las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la Ciudadanía.

Su propósito es mejorar la calidad del servicio, generar buenas relaciones y forjar confianza en la ciudadanía. Dentro de las principales funciones del Defensor a la Ciudadanía se encuentran:

- ✓ Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Entidad
- ✓ Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la Ciudadanía de acuerdo a lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- ✓ Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción dispuestos al ciudadano

GRACIAS!!!