



■ Todo lo que debes saber sobre el Derecho de Petición



SECRETARÍA DE  
HACIENDA



# ¡Hola!

---

Esta es la tercera entrega de la #CartillaOCDI, aquí encontrarás todos los temas relacionados con derechos de petición. Te invitamos a seguir leyendo y a compartir la información aquí consignada.

---

# Derecho de Petición

El Derecho de Petición es un derecho fundamental que le permite a las personas presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas o particulares, para obtener soluciones, información o realizar consultas; y su vulneración constituye falta disciplinaria. No obstante, a pesar de su importancia, dentro de nuestra Entidad su desconocimiento es recurrente y, por ello, es necesario recordar que es nuestro deber contestar todas las peticiones que recibamos, ya sea con motivo de interés general o particular, y que debemos hacerlo de manera completa, de fondo y dentro de los términos legales, conforme al procedimiento establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, incluida nuestra reglamentación interna.

El cumplimiento a cabalidad de este debe, no solo permite que la Entidad continúe prestando servicios de calidad a los ciudadanos, quienes son nuestra razón de ser; sino que, además, evita que nuestro empeño y dedicación en el cumplimiento de los fines de la Secretaría Distrital de Hacienda se vea opacado con consecuencias disciplinarias surgidas de posibles omisiones en el trámite debido y en la atención oportuna de las peticiones presentadas por los usuarios.



## ¿Qué es el Derecho de Petición?

Es un derecho fundamental que tiene toda persona de formular en forma verbal o escrita solicitudes respetuosas a las autoridades y obtener una respuesta completa, de fondo y oportuna. Este derecho está regulado por la Ley 1755 de 2015.

*NOTA:* Conforme a la Sentencia C-951-2014 de la Corte Constitucional, los menores de edad pueden presentar directamente peticiones, con la finalidad de garantizar sus derechos fundamentales.

## ¿Cómo se demuestra que se presentó una petición verbal?

Se debe dejar la constancia de la atención y entregar copia a solicitud del interesado.

## ¿Qué requisitos mínimos debe reunir una petición?

1. La designación de la autoridad a la cual se dirige.
2. Los nombres y apellidos del solicitante, su representante o apoderado -si lo tiene-, número de documento de identidad y la dirección donde recibe la respuesta.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La firma del peticionario.



*NOTA:* La omisión de uno o varios de esos requisitos no exime de la responsabilidad de emitir la respuesta de fondo, ni permite que se rechace por tener una sustentación incompleta.

## ¿Cuáles son las modalidades de petición?

- **Peticiones de interés general:**

Son aquellas que tienen incidencia o relación con la comunidad en general, su objeto es que se preste un servicio o se cumpla una función a cargo de la entidad; con la misma, se pretenden resolver necesidades de un número plural de personas y suelen presentarse como manifestaciones, quejas y reclamos.

- **Peticiones de interés particular:**

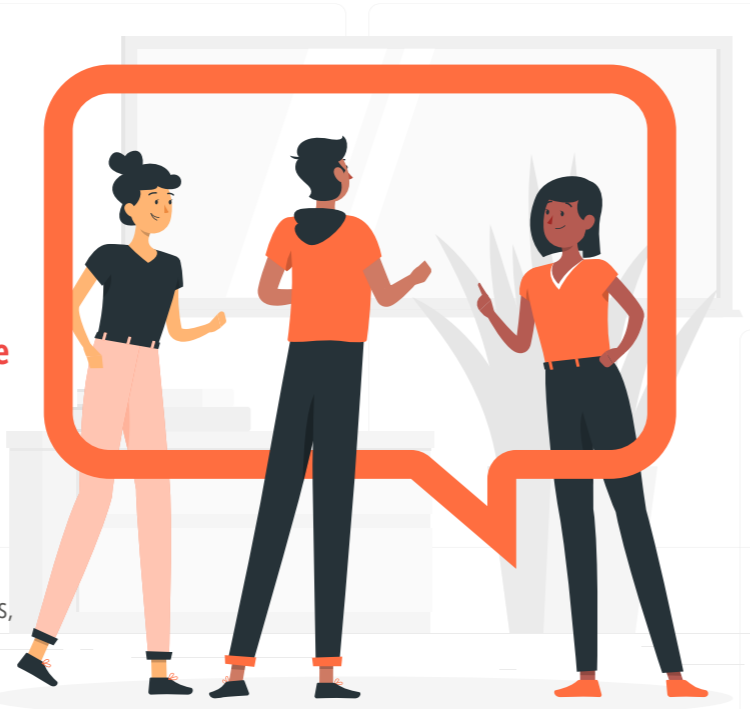
Son aquellas cuyo conocimiento, beneficio e interés está dirigido únicamente a la persona que lo solicita o a su entorno inmediato.

- **Peticiones de información y/o de solicitud de copias:**

Son aquellas que se formulan para requerir datos acerca de la gestión de las autoridades o para obtener copia de documentos.

- **Consultas:**

Son solicitudes que buscan que se realicen manifestaciones, interpretaciones o se emitan conceptos, respecto de materias relacionadas con las funciones de la Entidad.



- **Peticiones entre entidades públicas:**

Son aquellas que se presentan entre autoridades de diferentes entidades, para obtener pruebas, realizar verificaciones o contribuir en la adopción de decisiones.

- **Reclamos:**

Son la manifestación de insatisfacción, realizadas por una persona o por la comunidad, relacionadas con el incumplimiento o irregularidades en la prestación de los servicios a cargo de la Entidad. Por regla general, con la solicitud se pretende obtener una solución.

- **Sugerencias:**

Son la expresión de una opinión o propuesta, encaminada a mejorar los servicios prestados por la Entidad.

- **Quejas:**

Son las manifestaciones por medio de las cuales se indican presuntas irregularidades en que pudieron incurrir uno o varios servidores públicos o contratistas de la Entidad, en el cumplimiento de sus funciones, obligaciones y/o en la aplicación del código de integridad; pueden dar lugar a investigaciones disciplinarias, administrativas, penales o fiscales.



## ¿Qué pasa si un funcionario se niega a recibir una petición?

El usuario afectado con la negativa a recibir su petición, puede acudir a la Personería, la Procuraduría General de la Nación o a la Defensoría del Pueblo, para que, en sustitución de la autoridad que se negó a recibir la petición, sea esa entidad la que reciba su solicitud e intervenga ante las autoridades competentes, para exigir el cumplimiento del deber legal de contestar de fondo la petición, dentro del término legal. Igualmente, el interesado puede presentar la queja disciplinaria a las entidades de control o la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad correspondiente. Negarse a recibir una petición puede generar actuaciones de carácter disciplinario.



## ¿Qué características debe tener la respuesta a una petición?

Debe ser oportuna (dada en el término establecido en la ley), de fondo (contenido claro y congruente con lo solicitado) y completa (debe atender el total de solicitudes que se adviertan en una petición). Adicionalmente, debe ser puesta en conocimiento del peticionario (comunicada).

Responder una petición no implica necesariamente acceder a lo solicitado.



## ¿Qué pasa si no se emite la respuesta de la petición?

Al vulnerarse el derecho fundamental de petición, el usuario afectado puede interponer una acción de tutela<sup>1</sup> en contra de la entidad; además, dicha omisión puede dar lugar a que se configure el silencio administrativo positivo o negativo<sup>2</sup>.

Debemos tener en cuenta que quien incurre en omisión, respecto a los deberes u obligaciones que imponen la atención de las solicitudes, podría verse sujeto a investigaciones y a la imposición de sanciones de carácter disciplinario o contractual<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Artículo 86º Constitución Política de Colombia – Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública. La protección consistirá en una orden para que aquél respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

<sup>2</sup> En el evento en que la Administración guarde silencio ante una petición elevada por un particular, está omisión puede ser interpretada como una negativa (Silencio Administrativo Negativo) o una aceptación (Silencio Administrativo Positivo) de la solicitud efectuada, tales efectos sólo se otorgarán en los supuestos y términos referidos en los artículos 83 y 84 de la Ley 1437 de 2011.

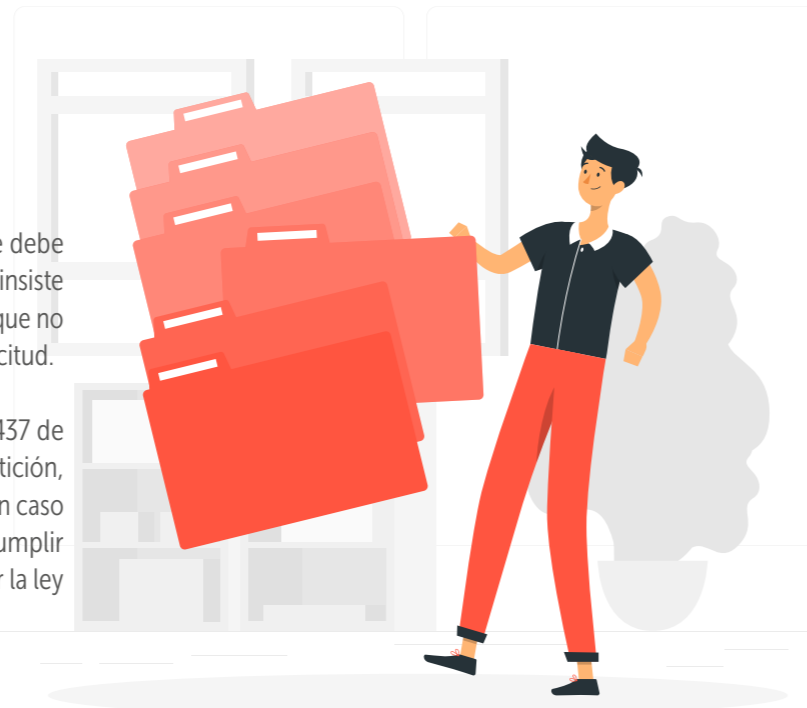
<sup>3</sup> Al incurrir en la prohibición contenida en el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002.



## ¿Qué debemos hacer si a la petición no se le anexan los documentos requeridos, para atender de fondo la solicitud?

Si se advierte dicha inconsistencia al recibir la solicitud, se le debe indicar al peticionario los documentos que faltan, y, si aun así insiste en la radicación, se debe dejar constancia de los documentos que no se allegaron y que se requieren para atender de fondo la solicitud.

Al respecto, el párrafo primero del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 impone a los funcionarios, al momento de recibir una petición, el deber de efectuar su examen integral y precisa que en ningún caso puede estimarse que una petición sea incompleta por no cumplir requisitos o aportarse documentos distintos a los exigidos por la ley o que ya reposen dentro de los archivos de la Entidad.



## ¿Qué debemos hacer si la petición es incompleta?

Si con los datos y documentos suministrados por el usuario no se puede emitir una respuesta de fondo, se deberá requerir al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación de la petición, para que complete la solicitud; para lo cual la persona tendrá un término máximo de un (1) mes, que podrá ser prorrogado por un término igual si el peticionario así lo solicita.

Una vez se presenten los documentos o la información faltante, al día siguiente se reactivará el término para resolver la solicitud, y si los documentos no son allegados, se entenderá que se ha generado un desistimiento, que se decretará mediante acto administrativo motivado y se ordenará el archivo del trámite; la decisión se notificará personalmente y se informará al solicitante que, contra la misma, procede el recurso de reposición. Sin embargo, el peticionario puede presentar una nueva solicitud.

Asimismo, la ley es clara al establecer que, en ningún caso, una petición puede ser rechazada por razones de fundamentación inadecuada o incompleta, razón por la cual el funcionario encargado de su trámite debe darle curso atendiendo las reglas mencionadas.



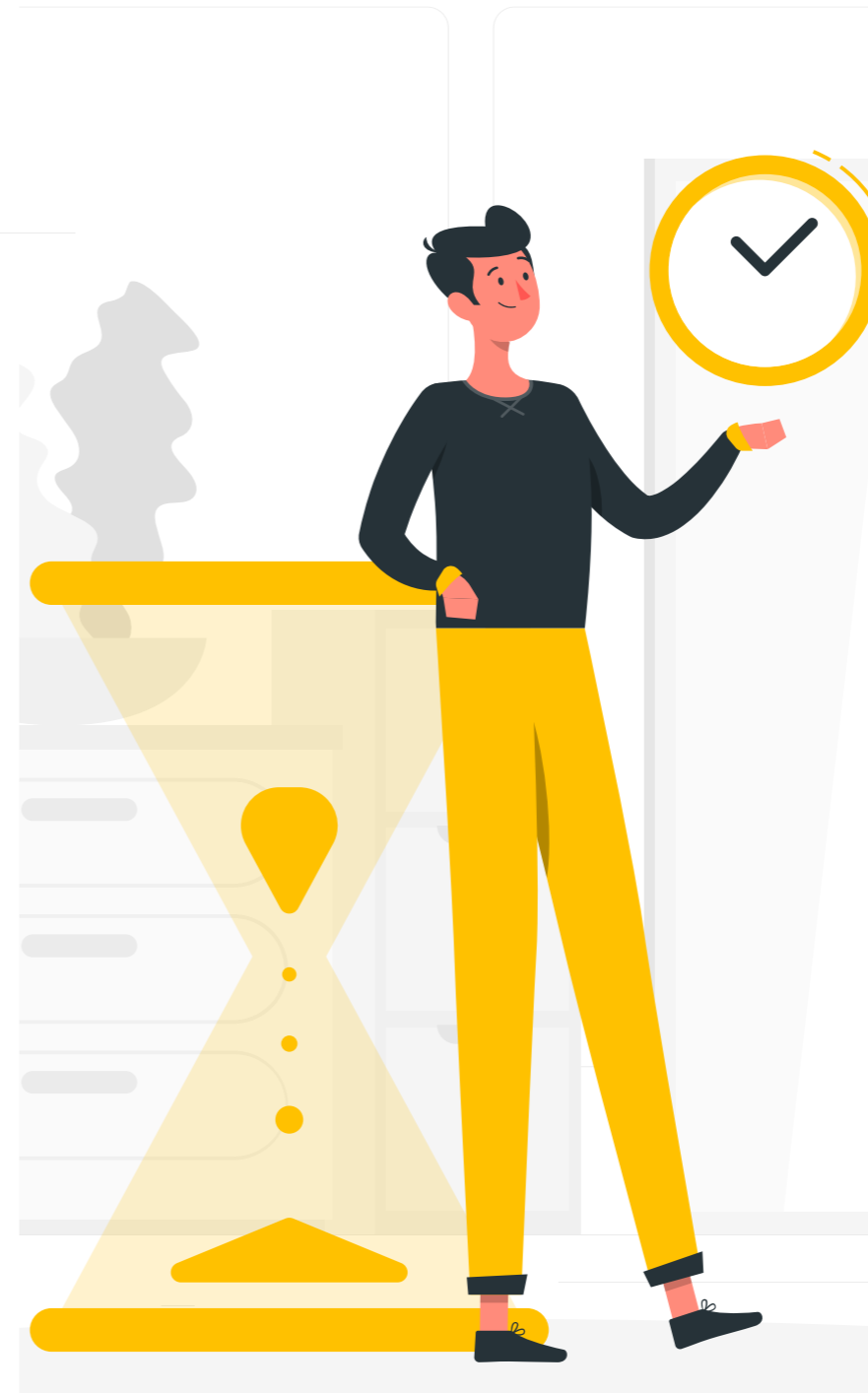
## ¿Qué término tenemos para resolver las distintas modalidades de Derecho de Petición en épocas ordinarias?

Por regla general, toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; sin embargo cada modalidad tiene establecido un término, así:

- **Derecho de Petición en interés particular y general: 15 días.**
- **Derecho de Petición de información o solicitud de documentos: 10 días.**
- **Si se excede el término de respuesta, se entiende que la solicitud fue aceptada, y si implicaba la entrega de documentos, los mismos deben suministrarse dentro de los tres (3) días siguientes.**
- **Derecho de Petición entre entidades públicas: 10 días, salvo que se indique en la solicitud un término diferente.**
- **Consulta: 30 días.**
- **Las que tienen por objeto reclamar el cumplimiento de un deber legal o administrativo, al que hace referencia el inciso 2 del artículo 8 de la Ley 393 de 1997 en relación con la acción de cumplimiento<sup>4</sup>: 10 días.**

Estos términos, sin embargo, han sido temporalmente ampliados por medio del Decreto Legislativo 491 de 2020, mientras permanezca el Estado de Emergencia Sanitaria.

<sup>4</sup> En los términos de la Ley 393 de 1997, puede entenderse a la Acción de Cumplimiento como la oportunidad que tiene toda persona de acudir ante la autoridad judicial definida en esta Ley para hacer efectivo el cumplimiento de normas aplicables con fuerza material de Ley o Actos Administrativos.



## ¿Qué debemos tener en cuenta con respecto a los derechos de petición radicados durante la época de emergencia sanitaria, declarada con ocasión del Covid-19?

Conforme al artículo 5 del Decreto Legislativo 491 de 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas, y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica", se ampliaron los términos para dar respuesta a las peticiones que sean radicadas durante la vigencia de la emergencia sanitaria, salvo norma especial, estableciéndose los siguientes plazos para resolver las peticiones:

- **Las peticiones de interés general y particular: Treinta (30) días siguientes a la recepción de las mismas.**
- **Las peticiones de información y solicitud de documentos: Veinte (20) días siguientes a su recepción.**
- **Las peticiones de consultas: Treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.**

Si no es posible resolver la petición dentro del citado término, antes de su vencimiento, debemos informar al interesado, expresando los motivos que generaron la demora y tendremos que señalar un plazo razonable dentro del cual se emitirá respuesta, que no puede exceder del doble previsto en el mencionado artículo.

**NOTA:** Este precepto no se aplica para las peticiones relacionadas con la efectividad de otros derechos fundamentales. Por otra parte, la Corte Constitucional condicionó el artículo 5 del citado decreto, en el entendido que la ampliación de términos se extiende a la solución de peticiones dirigidas a particulares.



## ¿Qué pasa si no es posible resolver la petición en los plazos anteriormente señalados?

Si advertimos que no es posible resolver la petición dentro de los plazos anteriormente señalados, debemos informar al peticionario, antes de que se venza el término para contestar la petición, indicando los motivos de la demora y precisando el término en que se emitirá la respuesta, que no puede sobrepasar el doble del inicialmente establecido. Si se trata de un procedimiento especial, se le debe informar al peticionario.

**Ejemplo:** Pedro Pérez no paga el impuesto Predial de la vigencia 2013 y espera a que transcurran cinco años para presentar un Derecho de Petición a fin de que se declare la prescripción de la obligación tributaria. La Administración, para contestar de fondo, debe realizar varias verificaciones, entre ellas, que no se haya proferido Liquidación Oficial o Mandamiento de Pago. En caso de que, por ejemplo, debido a la alta carga laboral o a la atención simultánea de otras peticiones y trámites no sea posible responder al señor Pérez dentro del término de quince (15) días, la Administración debe, antes de que se venza el plazo señalado, informar al peticionario el motivo de la demora y la fecha en que se emitirá la respuesta, sin que la misma supere los 30 días, contados a partir de la radicación de la petición. Es posible, incluso, que para la realización del trámite requerido exista algún procedimiento con términos propios, lo que no obsta para que se informe al peticionario de esa situación, dentro del término legal de respuesta al Derecho de Petición.

**NOTA:** Una gran cantidad de procesos disciplinarios por posible vulneración al Derecho de Petición se generan por omitir la obligación de informar al peticionario que la solicitud no puede ser contestada dentro del término legal, por no indicar a qué obedecerá la demora y por no señalar el plazo en el cual se dará respuesta a la solicitud.



## ¿Qué pasa si observamos que no somos los competentes para resolver la petición?

Si se trata de una petición verbal, debemos informar de inmediato al peticionario, pero si la petición fue presentada por escrito, dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación de la misma, debemos remitir la solicitud al competente para resolverla indicando siempre las razones por las cuales se remite y, además, debemos enviar copia del oficio remisorio al peticionario. Por su parte, los términos de respuesta para el competente se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la solicitud.

Valga aclarar que según la Resolución SHD-000118 del 04 de septiembre de 2018 "Por la cual se define y adopta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-PQRS- en la Secretaría Distrital de Hacienda", el citado término se aplica cuando la competencia le corresponde a otra Entidad, por lo cual, si el objeto de la solicitud debe ser resuelto por otro (a) servidor(a) de la Secretaría Distrital de Hacienda, tenemos que realizar un traslado motivado al competente dentro de los dos (2) días siguientes a la recepción de la solicitud. Lo anterior debido a que el plazo para contestar la petición se cuenta a partir del día siguiente a la radicación de la misma en la SDH, sin tener en cuenta los traslados internos entre dependencias.

En el evento que consideremos que no hay autoridad competente, debemos informar al peticionario, precisando las razones en las cuales se fundamenta la afirmación.

## ¿Qué pasa cuando el peticionario manifiesta que desiste de la petición?

Aunque el peticionario puede desistir en cualquier momento, si consideramos que debería continuarse con la actuación por razones de interés público, podremos adelantar de oficio la actuación, caso para el cual debemos expedir una resolución motivada.

## ¿Qué pasa si la petición es irrespetuosa, oscura, ambigua o reiterativa?

Si es irrespetuosa debe ser rechazada mediante acto administrativo motivado. Si no es posible comprender el objeto de la solicitud, se deberá devolver al peticionario para que realice la corrección o aclaración en un término de diez días, en el evento de no obtener respuesta se archivará.

En cuanto a las peticiones reiterativas, respecto de las cuales ya se ha efectuado un pronunciamiento anterior, debemos responder remitiéndonos a la respuesta dada previamente, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de una nueva petición relacionada con otra, que se haya negado por incumplimiento de requisitos y la nueva solicitud aporte los datos requeridos.

## ¿Qué pasa si tenemos varias peticiones que debo resolver e ingresan en la misma fecha?

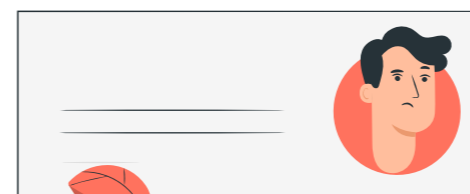
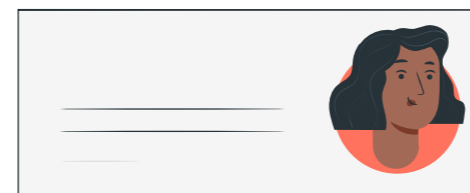
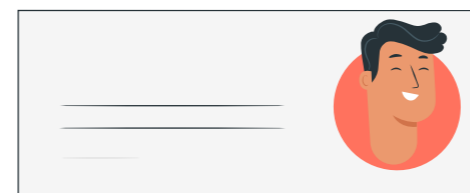
Todas las peticiones son importantes y deben ser resueltas de fondo, dentro del término legal. Sin embargo, hay peticiones que son prioritarias, como las que están relacionadas con otro derecho fundamental, que si no se resuelven en el menor tiempo posible pueden causar un perjuicio irremediable, para lo cual el solicitante debe probar sumariamente ser titular del derecho y el presunto perjuicio al que se hace referencia.

*Ejemplo:* Juan Camacho tiene una empresa, se entera que ha sido embargado por una deuda inexistente y con esos recursos cubre los gastos de nómina, impidiendo poder pagar la seguridad social y los salarios de sus trabajadores, por lo cual presenta una petición con documentos que acreditan la situación en que se encuentra; en la misma fecha, Pedro Pérez presenta una solicitud requiriendo que le informen cómo es el procedimiento que se adelanta ante un cobro. La Administración debe priorizar la primera solicitud.



## ¿Qué pasa si varios usuarios presentan una solicitud similar?

Al respecto, la Ley 1755 de 2015 establece que cuando más de diez (10) personas presenten peticiones de información, interés general o consultas con un objeto similar, se puede emitir una única respuesta, la cual debemos publicar en un diario de amplia circulación, página web de la Entidad y entregar la copia a quien lo solicite. No obstante, conforme al condicionamiento establecido en la Sentencia C-951-2014 proferida por la Corte Constitucional, debemos enviar la respuesta a todos los solicitantes, para garantizar que todos los interesados puedan tener conocimiento de la misma.





## ¿Puede un servidor público incurrir en falta disciplinaria, si no contesta un Derecho de Petición de fondo dentro del término legal o lo envía a una dirección distinta de la suministrada por el usuario?

Si, con la conducta se puede incurrir en la prohibición establecida en el numeral 8 del artículo 35 de la Ley 734 de 2002, que establece que a todo servidor público le está prohibido: "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".

Adicionalmente, la ley 1952 de 2019 del Código General Disciplinario, que empezará a regir el 1 de julio de 2021, también establece la citada prohibición en el numeral 8 del artículo 39.

## ¿Se han impuesto sanciones disciplinarias por violación al Derecho de Petición?

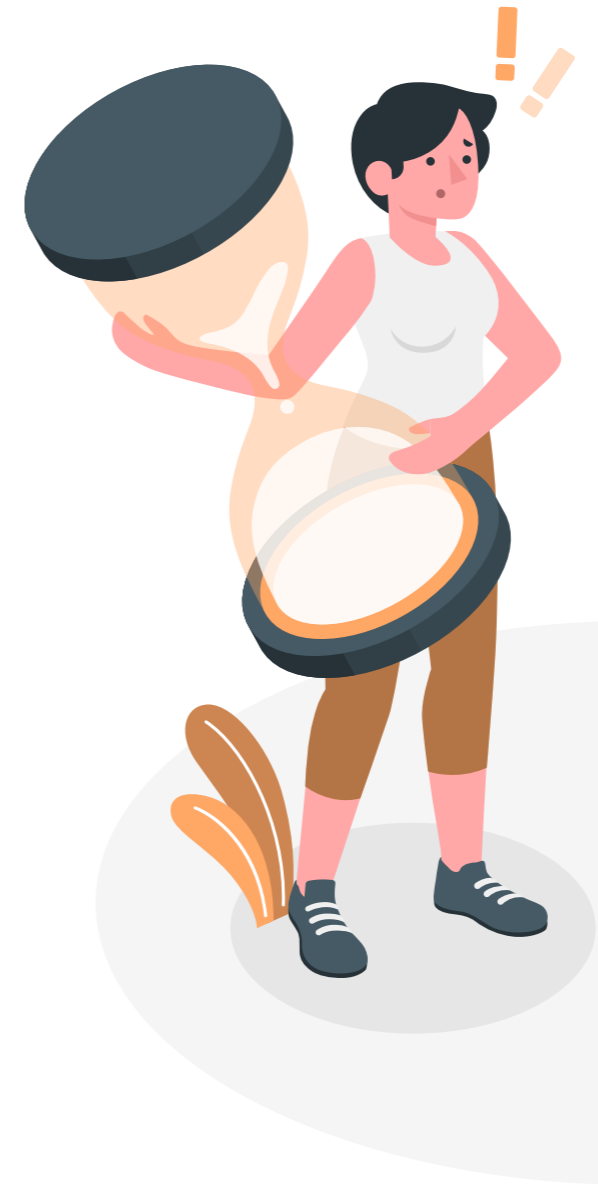
Si, por violación al Derecho de Petición han sido sancionados servidores públicos de diferentes cargos que han tenido participación en las diferentes etapas del trámite de respuesta a una solicitud.

Tengamos en cuenta que en muchas ocasiones en la respuesta a una petición intervienen varios funcionarios, y en alguna de las actividades de cada rol se puede generar el incumplimiento del deber asociado a la misma; v.gr: la radicación, la remisión, la proyección, la revisión, la suscripción, la notificación, el control de términos, la omisión de informar al peticionario que no se puede contestar dentro de los plazos establecidos, etc.

Por conductas asociadas con esos hechos, no solamente las Oficinas de Control Disciplinario Interno han adelantado actuaciones e impuesto sanciones, sino que también lo han hecho tanto la Personería como la Procuraduría General de la Nación. Un ejemplo se encuentra en la decisión adoptada por la Procuraduría Segunda Delegada para la Vigilancia Administrativa, al resolver un recurso de apelación contra el fallo de primera instancia proferido en el proceso IUS-E-2018-319012 IUC D-2018-1152891, con la cual confirmó la sanción de suspensión por el término de un (1) mes en el ejercicio del cargo de la Directora Técnica de la Contraloría Departamental de Nariño de la época de ocurrencia de los hechos objeto del proceso, por <sup>5</sup>:

"(...) no haber respondido la solicitud de información radicada el 13 de mayo de 2018 por la señora MARISOL GUIO PÁEZ ante la AUDITORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, la que fue trasladada por competencia a la CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE NARIÑO el 16 de mayo de 2018 y que debió ser contestado dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha en que el señor CONTRALOR DEPARTAMENTAL DE NARIÑO le asignó la función de responder la petición, esto es hasta el 31 de mayo de 2018. (...)"

<sup>5</sup> [https://www.procuraduria.gov.co/relatoria/index.jsp?option=co.gov.pgn\\_relatoria\\_frontend\\_component\\_pagefactory.PirelTemaPageFactory-](https://www.procuraduria.gov.co/relatoria/index.jsp?option=co.gov.pgn_relatoria_frontend_component_pagefactory.PirelTemaPageFactory-) Dependencia: Todas - Tema: Derecho de Petición



## ¿Qué pasa si quien omite el deber de respuesta de fondo a un Derecho de Petición dentro del término legal es un Contratista?

Respecto a la petición, se deberán adelantar las gestiones para responder la solicitud, por cuanto la irregularidad continúa hasta que se emita y envíe al peticionario la respuesta.

Ahora bien, por regla general, la queja presentada contra un Contratista la atenderá el Supervisor o Interventor del contrato, quienes adelantarán las actuaciones contractuales que sean pertinentes.

No obstante, con fundamento en el artículo 53 de la Ley 734 de 2002 los Contratistas al igual que otros particulares, también pueden ser sujetos disciplinables cuando cumplan labores de intervención o supervisión de contratos estatales, ejerzan funciones públicas de manera permanente o transitoria, administren recursos públicos. Para mayor precisión, los contratistas que ejercen función pública, son aquellos que, con fundamento en el contrato o convenio, acto administrativo o disposición legal realizan funciones administrativas o actividades propias de los órganos del Estado, que permiten el cumplimiento de los fines estatales, así como el que ejerce la facultad sancionadora del Estado.

Como quiera que, en el desarrollo de cualquiera de tales actividades, podrían presentarse casos de vulneración en el trámite y/o respuesta de una petición, le corresponde a la Procuraduría General de la Nación, como única autoridad con competencia para investigar a los particulares, determinar la eventual configuración de una falta disciplinaria.

## ¿Es deber de las entidades públicas suministrar todas las solicitudes de información?

Al ser la solicitud de información una modalidad del Derecho de Petición, la regla general es que las entidades están obligadas a suministrar la información solicitada, no obstante, esta regla encuentra una excepción en los eventos en los cuales la información se encuentre calificada como reservada y en ese sentido todas las decisiones que rechacen la información tendrán que ser motivadas, es decir, se deberán indicar las disposiciones legales que impiden su entrega.





## ¿Cuáles documentos y qué información tienen carácter de reservado?

Estarán sometidos a reserva la información y los documentos que así dispongan la Constitución y la Ley, en especial aquellos que guarden relación con:

1. Defensa o seguridad nacional.
2. Instrucciones diplomáticas o negociaciones reservadas.
3. La privacidad e intimidad de las personas. Ejemplo: hojas de vida, historias clínicas, así como registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas y privadas.
4. Condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación.
5. Información financiera y comercial<sup>6</sup>.
6. Secretos comerciales o industriales, planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Secreto profesional.
8. Datos genéticos humanos.

Los datos relacionados con los numerales 3, 5, 6, 7 y 8, solo pueden ser solicitados por el titular de la información, sus apoderados o con autorización expresa para acceder a la misma.

Por otra parte, la entidad tiene un índice de información clasificada y reservada, que, en caso de dudas, puede ser consultado.

## Si sólo una parte del documento es reservada, ¿Podemos negar el acceso a la información?

Sería un error considerar que al ser uno de los documentos o parte de la información solicitada reservada, la reserva se extiende a todo el expediente o la actuación, en el sentido que sólo se podrá negar el acceso a las piezas que efectivamente sean reservadas, dejando las demás a disposición de quien lo requiera.

<sup>6</sup> Aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen.

## ¿Con qué opción cuenta la persona a la que le fue rechazada su solicitud de información, por considerarla reservada?

Puede presentar recurso de insistencia ante la autoridad que invocó la reserva, escrito por medio del cual, el peticionario expondrá sus argumentos para justificar la razón por la cual considera tener derecho a acceder a la información solicitada. Este recurso, será resuelto por el Tribunal Administrativo que tenga jurisdicción en el lugar donde se encuentre el documento, siempre y cuando la autoridad que haya rechazado la solicitud pertenezca al orden nacional, departamental o al Distrito Capital. Por lo tanto, el competente para resolver los recursos de insistencia interpuestos en nuestra entidad, es el Tribunal Administrativo de Cundinamarca.

En este supuesto, el funcionario que negó la solicitud y ante quien se presentó el recurso de insistencia tendrá que enviar la documentación al Tribunal dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del mismo.

## ¿Cuál es el término para interponer el recurso de insistencia?

El recurso debe interponerse por escrito y sustentarse en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

## ¿El término con que cuenta el Tribunal Administrativo para decidir el recurso de insistencia, se puede interrumpir?

Si, en dos eventos:

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos objeto de estudio o cualquier otra información que requiera para tal fin.
2. Cuando la Autoridad decida poner en conocimiento del recurso de insistencia al Consejo de Estado dada la importancia jurídica del asunto. En este supuesto, una vez llegue el asunto a manos del Consejo de Estado, esta Corporación cuenta con cinco (5) días para decidir si conoce de él o no; en caso de decidir que no asume la competencia, continuará el proceso ante el Tribunal.



## ¿Ante cuáles autoridades resulta inoponible el carácter de reserva de la información?

Pese a que se trate de información o documentos reservados, tendrá que ser entregada a las autoridades judiciales, legislativas y administrativas competentes, siempre y cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones. Bajo este supuesto, será obligación de la Autoridad mantener y asegurar la reserva de la información y documentos que le hayan sido entregados.

## ¿Son los conceptos emitidos en ejercicio del Derecho de Petición obligatorios?

Las respuestas emitidas por entidades públicas en ejercicio del Derecho de Petición de consulta, no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución; entre otros aspectos porque hace referencia a interpretaciones u opiniones acerca de un tema de competencia de la Entidad.

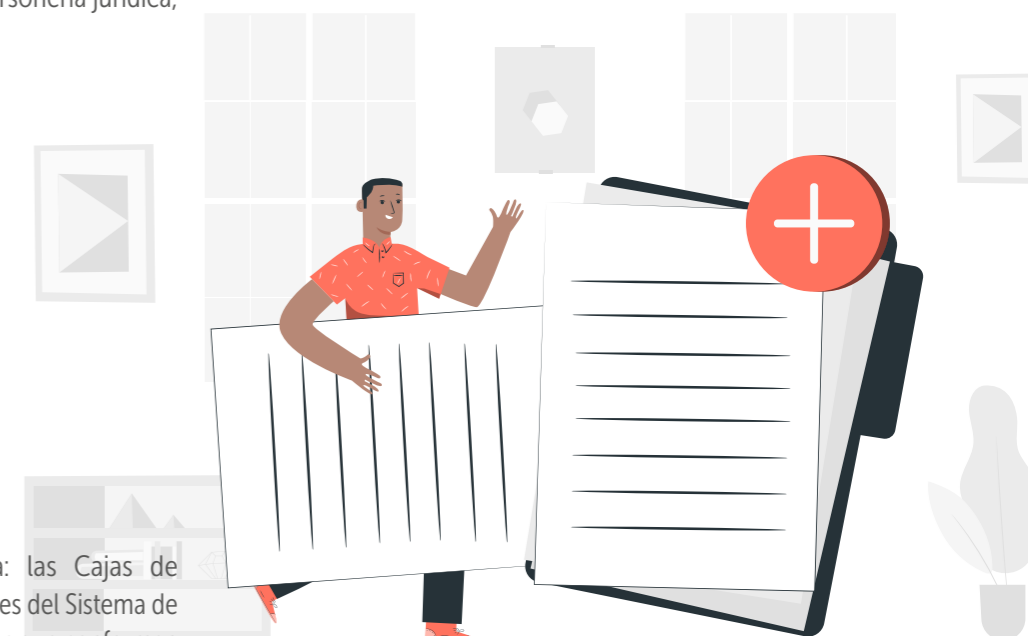


## ¿Ante qué organizaciones privadas se pueden presentar peticiones?

Organizaciones Privadas con o sin personería jurídica, que podrán ser:

3. Sociedades.
4. Corporaciones.
5. Fundaciones.
6. Asociaciones.
7. Organizaciones Religiosas.
8. Cooperativas.
9. Instituciones Financieras.
10. Clubes.

En el mismo sentido aplica para: las Cajas de Compensación Familiar, las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos domiciliarios, que se rijan por el derecho privado.

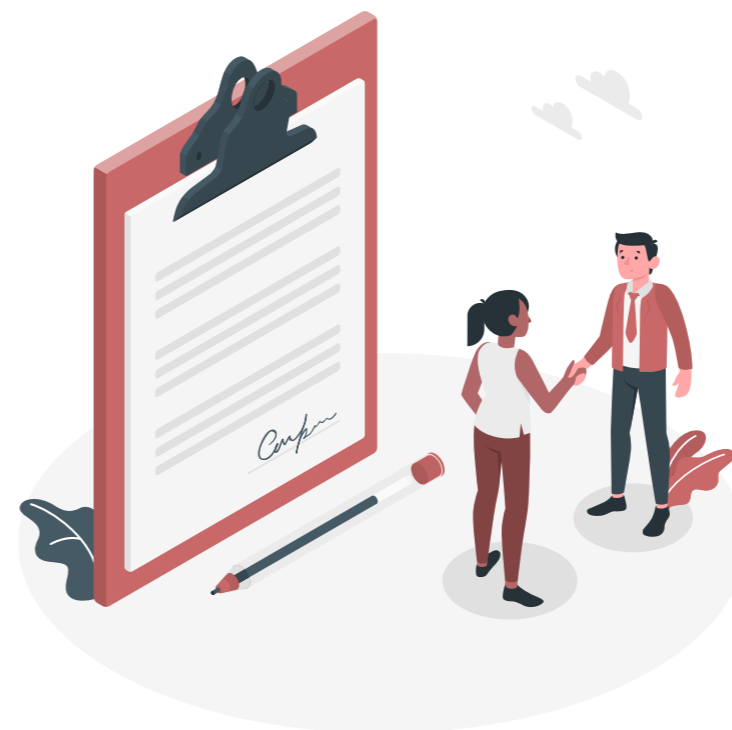


## ¿Quién asume el valor de las copias de los documentos e información solicitada?

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, sin que ese valor pueda exceder el de su reproducción, que a su vez, no podrá ser superior al valor comercial.

## ¿Es posible ejercer el derecho constitucional de petición ante organizaciones privadas?

Si lo es, toda persona podrá garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas. Organizaciones que no podrán negarse a recibir y atender peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.



## ¿Cuáles son las reglas para tramitar las peticiones ante particulares?

Salvo disposición legal en contrario, este tipo de peticiones deberá contener los mismos datos requeridos para las peticiones presentadas ante las autoridades públicas.

## ¿Las organizaciones particulares podrán invocar la reserva de la Ley?

Si, pero únicamente en los casos que así lo disponga la Ley y la Constitución. Así mismo, se dará un especial tratamiento a la información contenida en archivos, bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercio, de servicios y la proveniente de terceros países a la luz del Habeas Data<sup>7</sup>.

<sup>7</sup>El habeas data es el derecho que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales.



## ¿Podrá ejercerse el Derecho de Petición ante personas naturales?

Si, siempre y cuando el solicitante se encuentre en una situación de indefensión, subordinación o que la persona natural a quien se dirija, ejerza respecto al peticionario una función o posición dominante. Por ejemplo: un trabajador de una empresa privada puede presentar una petición a su empleador o un alumno al docente.



## ¿Si tengo dudas acerca del trámite de una petición en la Entidad, que normas puedo consultar?

- **La 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".
- **La Ley 1437 de 2011** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- **La Ley 1712 de 2014** "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- **La Ley 1581 de 2012** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- **La Ley 1474 de 2011** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".



## Normas internas:

- El proceso CPR-125 Atención al Ciudadano- Código 125-P-01 Versión 4 "Seguimiento y Control a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias" y Código 125-P-02 Versión 2 "Recepción, Registro y Asignación de PQRS", vigentes a partir del 17 de julio de 2020.
- La Resolución No. SDH-000118 del 4 de septiembre de 2018 "Por la cual se define y adopta el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS -en la Secretaría Distrital de Hacienda", la cual fue complementada y modificada por la Resolución No. SDH-000302 del 23 de julio de 2020 "Por medio de la cual se adoptan lineamientos de servicios a la ciudadanía en la Secretaría Distrital de Hacienda".

Y las demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o sustituyan.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
HACIENDA



Diseñado y Diagramado por la Oficina Asesora de Comunicaciones