

CIRCULAR

2100

**06 2**

Bogotá D.C., **05 JUN. 2019**

PARA: FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO RURAL.

ASUNTO: INSTRUCCIONES PARA LA RESPUESTA OPORTUNA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN.

En el marco de la de implementación de la Política de Prevención del Daño Antijurídico-PPDA de la Agencia de Desarrollo Rural vigencia 2019, la cual tiene por objeto reducir los riesgos de ocurrencia de Daños Antijurídicos derivados de las acciones de tutela que involucran la protección del derecho fundamental de petición, se pone en conocimiento los parámetros generales que deben tener en cuenta los funcionarios y contratistas de la entidad respecto del Derecho de Petición y la normatividad que lo regula así:

I. GENERALIDADES

El artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1755 de 2015, disponen que toda persona natural o jurídica tiene derecho a presentar personalmente, sin necesidad de apoderado y de manera gratuita, peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución y así mismo, a tener acceso a documentos de carácter público, excepto aquellos que tengan carácter de reservados por expresa disposición legal.

A través del derecho de petición los ciudadanos pueden solicitar:

- a) El reconocimiento de un derecho
- b) Que se resuelva una situación jurídica,
- c) La prestación de un servicio,
- d) Requerir información, consultar y examinar y requerir copias de documentos,
- e) Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
- f) Interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación, dichas peticiones podrán ser formuladas de manera verbal o escrita y no necesariamente el peticionario deberá invocar que se formulan en virtud del Derecho de Petición.

## II. CLASES DE PETICIONES

1. Petición de documentación: Requerimiento orientado a obtener acceso o fotocopia de documentos que reposen en la entidad, sin perjuicio de aquellos que se encuentran sometidos a la reserva legal o son clasificados, por ejemplo: documentos que contengan información personal o privada incluidas en las hojas de vida e historia laboral, expedientes pensionales, los protegidos por el secreto profesional, secreto comercial.

- 1.1 Reserva documental: Toda decisión que rechace la petición de información o documentos deberá ser motivada.

Se debe indicar las normas que no permiten la entrega de información o documentos y se notificará al peticionario.

El carácter de reserva no es oponible a las autoridades judiciales, legislativas ni a las autoridades administrativas que en el marco de sus competencias y en ejercicio de sus funciones soliciten información o documentos.

2. Petición de información: Requerimiento que se realiza con el fin de suministrar información y orientación respecto de los servicios que presta la Agencia de Desarrollo Rural y su misionalidad.
3. Petición de consulta: Aquella que se presenta para que la entidad resuelva consultas relacionadas con temas de competencia de la misma.

## III. PETICIONES VERBALES

El Decreto 1166 del 2016, reglamentó la formulación, trámite y respuesta de las peticiones verbales, así:

- Las peticiones verbales se pueden presentar en forma presencial, por vía telefónica o a través de medios tecnológicos o electrónicos idóneos para la comunicación o transferencia de voz.
- Las autoridades dispondrán de una dependencia para la recepción de las peticiones verbales, sean presenciales o no y con tal fin deberán:
  - Destinar el número de funcionarios suficientes e idóneos que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban.
  - Centralizar en la línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente.
  - Habilitar los medios tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Informar a los ciudadanos por esos medios, acerca de las peticiones que necesariamente deban hacerse por escrito.
  - Habilitar los mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de peticiones de personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia, con los intérpretes que se requieran.
- La respuesta no necesariamente debe ser verbal, se puede realizar de manera escrita. No obstante, deberá emitirse dentro de los términos previstos por la Ley para dar respuesta.

#### IV. CANALES DE RECEPCIÓN

Las peticiones escritas, se radican ante la oficina de correspondencia de la entidad o mediante la página web [www.adr.gov.co](http://www.adr.gov.co) en la sección de atención ciudadana correo electrónico [atencionalciudadano@adr.gov.co](mailto:atencionalciudadano@adr.gov.co) y [notificacionesjudiciales@adr.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@adr.gov.co).

En lo que concierne a las peticiones verbales, las mismas podrán ser formuladas telefónicamente en las líneas (1) 3830444, celular: 3168341665 o de manera presencial en la oficina de atención al ciudadano de la entidad.

No obstante, las peticiones recibidas por otros canales, como correos electrónicos de los directivos, funcionarios y contratistas de la entidad, deberán imprimir el correo electrónico, sus anexos y radicarlos de manera inmediata a la oficina de atención al ciudadano para que queden registrados en el sistema ORFEO de la entidad.

#### V. FECHA DE RECEPCIÓN DE LA PETICIÓN, PARA CONTABILIZAR LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA

El término legal para responder una petición comenzará a contarse desde el momento en que se efectuó la radicación en la entidad, independiente de la fecha en que sea remitida o recibida por la dependencia competente para dar respuesta a la misma.

#### VI. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

De conformidad con lo estipulado por la Ley 1755 de 2015, por regla general, toda petición deberá ser resuelta en un término de 15 días siguientes a su recepción, excepto las que tengan un término especial de respuesta así:

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

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones de información o documentos que se presenten entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor a 10 días.
4. Las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, que deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable o aquellas que se eleven por razones de salud o seguridad personal cuando exista un inminente riesgo a la vida o a la integridad personal, se resolverán con atención prioritaria con la adopción de medidas urgentes tendientes a conjurar el peligro.
5. Aquellas peticiones de periodistas en ejercicio de su actividad se tramitarán preferencialmente.
6. Respecto de las solicitudes de información presentadas por los Senadores y Representantes a la Cámara en ejercicio de la función de control que le corresponde adelantar al Congreso, las mismas serán resueltas dentro de los 5 días siguientes a su recepción. Lo anterior de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

Cuando de manera excepcional no fuere posible dar respuesta en los términos que dispone la Ley, dicha circunstancia se deberá informar al peticionario dentro del plazo señalado, exponiendo los motivos de la demora y el plazo razonable para la respuesta que no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

Sobre el caso en particular, se sugiere a los funcionarios que las respuestas a las peticiones formuladas por los ciudadanos se emitan cuatro días antes del vencimiento del término, lo anterior con el propósito de garantizar que la misma sea notificada de manera oportuna al peticionario.

## VII. RESPUESTA A LAS PETICIONES

La respuesta al Derecho de Petición además de resolverse en el término estipulado, debe ser una respuesta de fondo y con el fin de que surta efectos, la misma debe notificarse al interesado, en este sentido se ha pronunciado la Corte Constitucional así:

*"(...) el contenido esencial de este derecho comprende: (i) la posibilidad efectiva de elevar, en términos respetuosos, solicitudes ante las autoridades, sin que éstas se nieguen a recibirlas o se abstengan de tramitarlas; (ii) la respuesta oportuna, esto es, dentro de los términos establecidos en el ordenamiento jurídico, con independencia de que su sentido sea positivo o negativo; (iii) una respuesta de fondo o contestación material, lo que implica una obligación de la autoridad a que entre en la materia propia de la solicitud, según el ámbito de su competencia, desarrollando de manera completa*

*todos los asuntos planteados (plena correspondencia entre la petición y la respuesta) y excluyendo fórmulas evasivas o elusivas<sup>1</sup>. (Subrayado fuera de texto).*

#### VIII. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

Por regla general, la entidad siempre está en la obligación de responder las peticiones verbales o escritas. No obstante, de conformidad con la Ley 1755 de 2015, las peticiones deberán ser respetuosas so pena de rechazo y en caso de que no sea claro su objeto o finalidad, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes, si el peticionario no corrige o aclara, se archivará la petición.

Si se trata de una petición reiterativa que ya haya sido resuelta, la entidad podrá remitirse a las respuestas antes dadas, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de aquellas peticiones que se hayan negado por no acreditar requisitos en las que se aporten nuevos documentos o acrediten dichos requisitos.

#### IX. AUTORIDAD NO COMPETENTE PARA RESOLVER LA PETICIÓN

En caso de que la autoridad a quien va dirigida la petición no tenga competencia para dar respuesta a la misma, deberá informar de manera inmediata al peticionario o dentro de los 5 días siguientes a la recepción de la comunicación, dependiendo si se trata de una petición verbal o escrita.

Como consecuencia de lo anterior, remitirá dentro del mismo término, la petición a la autoridad competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará.

La no competencia se predica sólo respecto de entidades y no de dependencias al interior de la Agencia.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

#### X. CONSECUENCIAS DISCIPLINARIAS POR LA INOPORTUNA RESPUESTA AL DERECHO DE PETICIÓN.

Por último, es preciso señalar, que la atención a las peticiones presentadas ante las entidades públicas reviste tal importancia, que la falta de respuesta u omisión del término para resolver o la dilación injustificada de las mismas, acarreará sanciones disciplinarias para el funcionario que tenga a cargo el trámite de la misma.

Sobre el particular, la Ley 1155 de 2015 dispone:

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional, 2 de marzo de 2018, Sentencia T-077/18, MP Antonio José Lizarazo Ocampo

*"Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario".*

Así mismo, la Ley 734 de 2002, por medio de la cual se expide el Código Único Disciplinario, en su artículo 35 reguló la responsabilidad del servidor público en lo que respecta a las peticiones:

**Artículo 35.** Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:

(...)

*8. 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.*

Con el fin de evitar que se interpongan acciones de tutelas en contra de la Entidad por la vulneración al derecho fundamental de petición, así como evitar sanciones disciplinarias, se invita a todos los funcionarios y contratistas de la entidad que tengan bajo su responsabilidad la respuesta a derechos de petición, que procedan a dar una correcta y oportuna atención a las mismas,

Cordialmente,

**DIEGO E. TIUZO GARCÍA**  
Jefe Oficina Jurídica

Elaboró: Ángela Patricia Trujillo, Abogada Oficina Jurídica.  
Aprobó: Diego E. Tiuzo García, Jefe Oficina Jurídica