



Protocolo de respuesta a peticiones ciudadanas



URNA
DE CRISTAL

Contenido

- 1.** Introducción.
- 2.** Base Normativa.
- 3.** Plazos para resolver las peticiones.
- 4.** Recepción de la información.
- 5.** Asignación de la solicitud.
- 6.** Identificación el tipo de petición.
- 7.** Priorización de peticiones.
- 8.** Asegurar la existencia y clasificación de la información.
- 9.** Respuesta a la solicitud.
- 10.** Insatisfacción del ciudadano con la respuesta de información reservada o clasificada.
- 11.** Recomendaciones generales.

1. Introducción

Urna de Cristal es la estrategia del Gobierno de Colombia para promover la participación ciudadana a través de medios digitales. Como iniciativa enfocada en la interacción, Urna de Cristal tiene como uno de sus objetivos primordiales dar respuesta pertinente y suficiente a las inquietudes, solicitudes, propuestas y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

A partir de la revisión de la reglamentación existente y la experiencia de Urna de Cristal en la atención a ciudadanos, este protocolo busca brindar información básica para que las entidades públicas cuenten con una guía para resolver peticiones de manera eficiente y oportuna.

Hacer solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta es un derecho fundamental de los colombianos, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016. Los siguientes lineamientos buscan que el cumplimiento de este derecho sea una realidad y una prioridad para todos los funcionarios y servidores públicos del país.



2. Base Normativa

Un primer paso para dar adecuada respuesta a las peticiones de ciudadanos es tener conocimiento de las normas que regulan la materia, para que haya claridad en los términos y procedimientos que permitirán resolverlas oportunamente:

BASES NORMATIVAS

Norma	Descripción
Constitución	Constitución Política de Colombia
Ley 5 de 1992	Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.
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.
Decreto 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.

3. Plazos para resolver las peticiones

Los siguientes son los términos establecidos en la normatividad, que pueden servir de marco de referencia para que cada entidad pueda definir sus metodologías de recepción y respuesta:

TÉRMINOS

Tipo de petición	Plazo
Regla general	15 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Documentos e información	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Consulta	30 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Entrega de copias	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
Traslado a un funcionario competente	5 días hábiles (artículo 21, Ley 1755 de 2015)
Requerimiento para completar una petición	10 días hábiles (artículo 17, Ley 1755 de 2015)
Petición de información y documentos entre autoridades	10 días hábiles (artículo 30, Ley 1755 de 2015)
Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
Petición de congresistas (senadores y representantes)	5 días hábiles (artículo 258, Ley 5ª de 1992)
Cuestionarios de proposiciones de citación por control político del Concejo de Bogotá	3 días hábiles (artículo 58, Acuerdo Distrital 348 de 2008)

4. Recepción de la información

Los plazos de respuesta van ligados a la selección de los medios idóneos para la recepción de las solicitudes y derechos de petición en cada entidad. Los más utilizados son:



- **Presenciales**, ya sea verbal o escrito, en los espacios físicos que destine la entidad pertinente para esto.



- **Telefónicos**, por medio los números destinados por la entidad para esto. Cuando las solicitudes se hagan vía telefónica, se debe dejar registro de la llamada.



- **Vía mensajes de texto**, que permitan la respuesta a la ciudadanía en los números destinados por la entidad para esto.



- **Correo físico o postal**, en las direcciones destinadas por la entidad para esto.



- **Correo electrónico institucional**, desde la cuenta destinada por la entidad con este fin.



- **Plataformas digitales o redes sociales** habilitadas por la entidad.



- **Chats o medios de interlocución** habilitados por la entidad.

5. Asignación de la solicitud

Una vez recibida una solicitud, es importante identificar su tema central, para luego verificar que esté dirigida a la entidad correspondiente. Así mismo, hay que revisar que cuente con los elementos y documentos adjuntos necesarios y los requerimientos correspondientes para darle trámite dependiendo del tipo de petición.

Para ejemplarizar indicamos los elementos necesarios y básicos de un derecho de petición:

- Designación de la autoridad ante la cual se presenta.
- Nombres y apellidos del solicitante, del apoderado o representante, indicando los documentos de identidad y también sus respectivas direcciones.
- Objeto por el cual se presenta el derecho de petición.
- Las razones o pruebas sobre las que se apoya al presentarlo.
- Las relaciones con los documentos sobre los que se apoya.
- Una firma, en caso de que esta sea necesaria.

En caso de que alguno de los requisitos anteriores falte, se debe redireccionar por competencia a la entidad correspondiente y comunicar al ciudadano del destino de la solicitud, adjuntando copia del oficio remisorio, o comunicarse con el ciudadano para solicitarle la información faltante necesaria para poder resolver su solicitud de inmediato.

Si el ciudadano actúa verbalmente, se debe dar respuesta de forma inmediata, si lo hace por escrito, se debe responder dentro de los 5 días siguientes al recibo de la solicitud.

Es importante que la persona que recibe la solicitud y la redirecciona, haga un estudio detallado del requerimiento y así determine con certeza quien es efectivamente el funcionario competente. De esta forma se evitan desgastes y demoras innecesarias para el ciudadano.

Nota: Los términos comenzarán a contar a partir del día hábil después de que esta sea recibida.

6. Identificar el tipo de petición

Después de validar que la petición fue recibida por uno de los canales idóneos, y comprobar que fue remitida al área o dependencia capacitada para dar respuesta, se debe establecer a qué tipo de solicitud corresponde:

TIPO	CARACTERÍSTICA	TÉRMINO
Solicitud de información	La persona solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.	Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción.
Derecho de petición de Interés General	La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado, frente a una situación específica que afecta al público.	Tiempo para responder: 15 días hábiles después de la recepción.
Derecho de petición de Interés particular	La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.	Tiempo para responder: 15 días hábiles después de la recepción.
Derecho de petición de	La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de este.	Tiempo para responder: 30 días hábiles después de la recepción.
Consulta Petición entre autoridades	Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.	Tiempo para responder: 10 días hábiles después de la recepción.

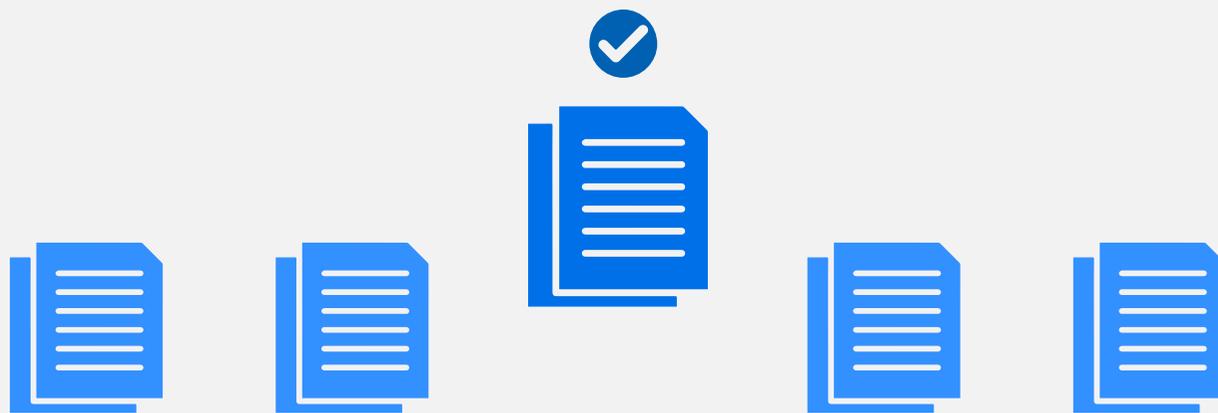
7. Priorización de peticiones

Es deber del funcionario (gestor ciudadano) de la entidad, al que le sean asignadas las peticiones, la clasificación y priorización de estas, siempre teniendo en cuenta los grupos poblacionales, qué tema tiene preferencia como son las solicitudes de información hechas por **infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado, veteranos de la fuerza pública.**

Una vez se determine la prioridad de una solicitud, se debe revisar lo siguiente:

- **Revisión de términos:** Verificar según el tipo de solicitud en cuántos días se debe dar respuesta a la misma.
- **Evaluar la dificultad y/o tamaño de la solicitud:** Teniendo en cuenta lo anterior se debe analizar si se asigna más personal para la contestación de la misma.

Si a un área o funcionario se le asigna una solicitud que no es de su competencia, es necesario trasladar inmediatamente la petición a la dependencia competente e informar al peticionario acerca del traslado.



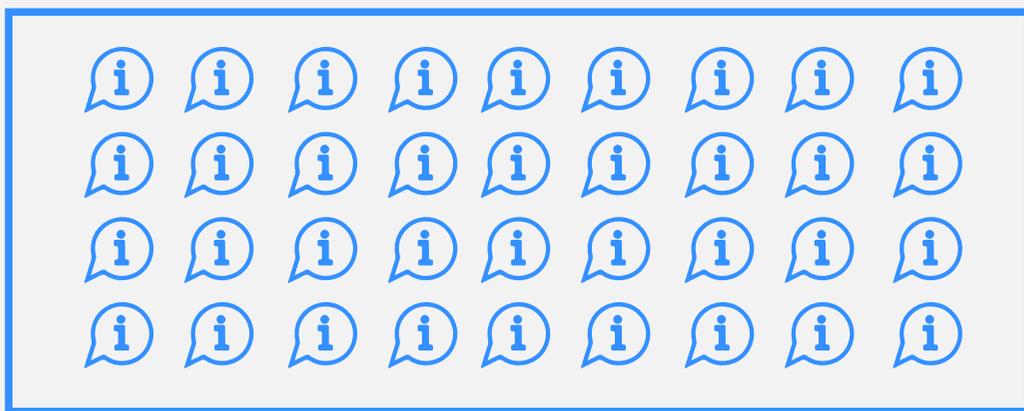
8. Asegurar la existencia y clasificación de la información

El funcionario debe identificar si la información que es solicitada reposa en la dependencia o si se debe requerir a otra área.

El artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es pública.

Pero existen excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes público. Por lo anterior, se debe verificar el **Índice de Información Clasificada y Reservada de la entidad**, donde reposa aquella información pública que no puede divulgarse, al tratarse de información que puede generar un daño a determinados derechos o intereses.

En estos casos, se debe dar una respuesta al ciudadano en la cual se indique que la información está clasificada como reservada.



9. Dar respuesta a la solicitud

Independientemente del medio en el que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, **la respuesta al ciudadano deberá contar con un soporte físico y comprobable**, ya sea respondiendo por escrito, por medio electrónico o físico, según la preferencia del ciudadano, o con la grabación de la llamada de respuesta, cuando es por medios telefónicos.

Siempre se debe dar una respuesta de fondo y definitiva, dentro del término fijado en la ley, según la modalidad de la petición. Ahora bien, cuando la petición no se pueda responder dentro del término fijado, se debe informar al interesado los motivos de la demora y el plazo en el cual se resolverá. **Recordemos que no atender las peticiones o no cumplir los términos constituye una falta disciplinaria y puede generar responsabilidad por daño patrimonial.**

Por último, se debe tener en cuenta que puede exigirse una respuesta al Derecho de Petición mediante una acción de tutela.



10. Insatisfacción del ciudadano con la respuesta de información reservada o clasificada

Dado que el ciudadano puede quedar insatisfecho porque la respuesta le niega el acceso a la información solicitada, con el argumento de estar reservada o clasificada, las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 prevén recursos judiciales y administrativos para controvertir la negativa.

En lo que se refiere a rechazos por razones de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el ciudadano podrá acudir al recurso de reposición. Negado este recurso, el sujeto obligado deberá enviar la información al tribunal o juez administrativo en un término de 3 días hábiles para que decida en un plazo de 10 días.



11. Recomendaciones generales

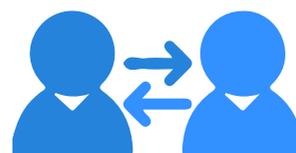
El tono, extensión y contenido de las respuestas dadas a los ciudadanos son decisión de cada entidad, teniendo en cuenta recomendaciones básicas como:



Brindar una respuesta personalizada a la inquietud o solicitud de cada ciudadano.



Usar un lenguaje claro y fácil de comprender para el ciudadano.



Ser concreto, no extenderse innecesariamente.



Responder de forma respetuosa y cordial.



Indicar datos de contacto para la resolución de dudas.

