UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CIRCULAR No.002 DE 2023

29 de septiembre de 2023

PARA TODAS LAS DEPENDENCIAS ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS

DE: SECRETARÍA GENERAL

ASUNTO: LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

La Secretaria General, en el ámbito de sus funciones orientadas a formular política de atención al ciudadano que facilite la administración del sistema de atención y la gestión en forma efectiva y oportuna las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias que presente la comunidad, y con el objetivo de brindar las herramientas para garantizar el mandato constitucional del derecho de petición presenta el siguiente lineamiento dirigido a las oficinas, subdirecciones y demás dependencias de la Universidad.

El derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (en adelante CPACA), sustituido en lo concerniente al derecho de petición por la Ley 1755 de 2015, los cuales introducen al ordenamiento jurídico, el mecanismo a través del cual los administrados acuden a la administración por motivos de interés general o particular para la efectividad de los mecanismos de democracia participativa.

Como entidad pública somos responsables de emitir una respuesta apropiada a las peticiones, el uso adecuado de este instrumento permite una comunicación entre la administración y las personas y constituye el medio para materializar el servicio a la comunidad como fin esencial del Estado (C.P., art. 2).

Con el propósito de evitar que el ciudadano acuda a instancias judiciales para la protección de su derecho fundamental de petición, se insta a las dependencias para que la respuesta emitida sea adecuada, de fondo y dentro de los términos previstos en la ley.

Es necesario recalcar que teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 14 y 31 del CPACA, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas constituye una conducta susceptible de sanción disciplinaria, el artículo 31 del CPACA establece:

> *"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 servicio público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."*

Conforme a lo anterior, y teniendo en cuenta que es importante que todos los funcionarios de la Universidad estén familiarizados con las directrices, obligaciones y deberes frente al derecho de petición, la Secretaría General presenta en dos etapas, los siguientes lineamientos:

1. *Etapa: Derecho de Petición presentado ante la Universidad*

Primero. Recuerde que, para la presentación de las peticiones, la Universidad ha dispuesto como canales de comunicación los descritos en la Guía Metodológica para la administración de las PQRSFD, no obstante, una vez presentada la petición a la dependencia, ya sea por correo, presencial o verbal, antes del trámite, deben ser enviados obligatoriamente a Correspondencia (correspondencia@unicolmayor.edu.co.), para asignar el radicado de ingreso oficial a la Universidad. (Circular de Rectoría 05 de 2020).

Segundo. Verificar la autoridad competente para dar respuesta a la petición formulada (CPACA, art 2 – inciso primero). Cuando el competente no sea la dependencia que tiene conocimiento de la solicitud, se debe dar traslado inmediato al competente como lo dispone el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción de la petición. Aunado se deberá enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

Tercero. Determinada la competencia, el artículo 16 del CPACA establece el contenido que debe tener toda petición. No obstante, el parágrafo primero de la misma disposición señala que (i.) no es posible considerar incompleta una solicitud, si el requisito faltante no es necesario para resolverla o (ii.) si los requisitos faltantes reposan en los archivos de la Universidad (Concordante CPACA, art. 9-4).

Cuarto. En los eventos en que se constate que la petición << está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes>>

so pena de declarar el desistimiento y archivo del expediente mediante acto administrativo (CPACA, art. 17).

2. *Etapa: Respuesta*

Quinto. Las peticiones deberán ser resueltas dentro del término establecido:

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. En los demás casos, el término será de quince (15) días siguientes a su recepción. (CPACA, art. 14).

Lo anterior, sin perjuicio de los términos especiales establecidos en otras disposiciones normativas, por poner algunos ejemplos:

1. Atención prioritaria de peticiones (CPACA, art. 20).
2. Peticiones de congresistas cuyo término para dar respuesta es de cinco (5) días. (L. 5, art. 258).
3. Los términos de procedimientos especiales.

Los términos establecidos en el artículo 14 del CPACA podrán ampliarse sin exceder del doble del inicialmente previsto antes del vencimiento de los 10, 15 o 30 días según corresponda. La ampliación de los términos deberá informarse al peticionario expresando (i.) lo motivos de la demora y (ii.) el plazo razonable dentro del cual se resolverá.

Sexto. Estándar constitucional. La respuesta a las peticiones de las personas debe ser (i.) clara; (ii.) precisa; (iii.) de fondo; (iv.) congruente con lo solicitado; (v.) notificada en oportunidad. En reciente pronunciamiento la Corte Constitucional mediante sentencia T-058/21 indicó:

> <<24. El artículo 23 de la Constitución prevé la posibilidad de "*presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*". En desarrollo de esto, la Corte Constitucional definió su contenido como la facultad de toda persona para presentar solicitudes, de forma verbal o escrita, ante las autoridades públicas, y de ser el caso, hacer exigible una respuesta congruente.

Esta facultad representa una garantía democrática del Estado en la medida que permite generar espacios de diálogo entre autoridades públicas y particulares, les otorga a estos la posibilidad de solicitar información directamente ante las instituciones estatales, e impone el deber ineludible de que estas respondan.

<<25. Este derecho fue reglamentado mediante la Ley 1755 de 2015, en la que se consignaron, entre otros, los términos en los que se debe plantear la petición, y los criterios para que esta se entienda resuelta.

A partir de lo dispuesto en dicha ley, este Tribunal estableció, mediante **Sentencia C-007 de 2017**, el contenido de los tres elementos que conforman el núcleo esencial de este derecho:

i. *La pronta resolución*. En virtud de la cual las autoridades tienen el deber de otorgar una respuesta en el menor plazo posible, sin que se exceda del máximo legal establecido, esto es, por regla general, 15 días hábiles;
ii. *La respuesta de fondo.* Hace referencia al deber de las autoridades de resolver la petición de forma clara, precisa, congruente y consecuencial; y
iii. *La notificación de la decisión.* Esta atiende al deber de poner al peticionario en conocimiento de la decisión adoptada, pues de lo contrario se desvirtuaría la naturaleza exigible del derecho.

<<26. En este sentido, se presenta la vulneración de este derecho fundamental cuando se evidencie que no se ha otorgado respuesta dentro del término que para cada tipo de petición establece la ley, o en aquellos casos en los que, no obstante haberse emitido la respuesta, la misma no puede ser calificada como idónea o adecuada de acuerdo con la solicitud; sin que esto último signifique que la respuesta implique acceder, necesariamente, a lo requerido>>.

En cuanto a la respuesta de fondo, la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-007 de 2017 en relación con la **claridad, precisión y congruencia indicó:**

*<<(ii) La **respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones:*

*a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión;*

*b) **precisión**, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas;*

*c) c) **congruencia**, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último,*

*d) **consecuencia** en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, "de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente".*

*Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, **existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido**. En efecto, la **sentencia C-510 de 2004**[68] indicó que "el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración". Así, **el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma,** en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal>>.*

Así las cosas, no basta con la pronta respuesta, sino además se requiere para garantizar el derecho de las personas, que la respuesta sea de fondo (respuesta clara, precisa y congruente) y oportunamente notificada.

La Secretaría General espera que los lineamientos para la atención del derecho de petición sean de orientación y ayuda. En todo caso no sobra recomendar consultar los textos de la normativa y jurisprudencia citados, los cuales servirán para construir un mejor criterio sobre la forma y términos en que deben ser atendidas las diferentes peticiones.

Atentamente,

OMAR HERNANDO ALFONSO RINCON
Secretario General

Elaboró: Omar Javier Gamboa Bohórquez
Abogado Asesor Contratista Secretaría General.