

RESOLUCIÓN 3046 DE 2012

(septiembre 20)

Diario Oficial No. 48.563 de 24 de septiembre de 2012

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA,

en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 y el numeral 10 del artículo 8o del Decreto número 3443 de 2010, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política establece en el artículo [23](#) el Derecho Fundamental de Petición, según el cual toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta dentro de los términos establecidos en la ley.

Que de conformidad con el artículo [22](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus artículos [13](#) a [33](#), regula las actuaciones administrativas relacionadas con el derecho de petición de interés general y particular, el derecho de petición de informaciones, el derecho de petición de documentación, el derecho de formulación de consultas, así como las reglas generales de presentación, requisitos, términos y forma de resolverlos.

Que de conformidad con el inciso 3o del artículo [6o](#) de la Ley 962 de 2005, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades y organismos de la Administración Pública, disposición concordante con el artículo [7o](#) numeral 8 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que el Decreto número 1151 de 2008 establece la obligación de implementar la Estrategia de Gobierno en línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos, en concordancia con lo dispuesto por el inciso 3 del artículo [76](#) de la Ley 1474 de 2011 y el inciso primero del artículo [1o](#) del Decreto 019 de 2012.

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. El presente acto administrativo regula el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 2o. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar entre otras actuaciones el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



ARTÍCULO 3o. RADICACIÓN Y TRÁMITE DE PETICIONES. Los servidores públicos que presten sus servicios en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República que reciban directamente vía fax, por correo, correo electrónico o cualquier otro medio una petición, deberán remitirla de manera inmediata al Grupo de Gestión Documental – Correspondencia para que esta dependencia proceda a la asignación del número de radicación y su transferencia al Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos de la Subdirección de Operaciones, para que este, en los términos establecidos en la ley dé traslado a la autoridad competente cuando de manera manifiesta no sea competencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, o a efectuar el reparto inmediato al competente dentro del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

De igual manera, las peticiones recibidas a través del Sistema PSQR y la línea 01 8000 serán tramitadas y/o trasladadas a la autoridad competente cuando de manera manifiesta no sea competencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República o asignadas por el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos de la Subdirección de Operaciones al competente dentro del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Se excluyen de lo dispuesto en los incisos anteriores los siguientes documentos:

1. Todas las peticiones dirigidas al señor Presidente de la República que se reciban a través del Sistema Escríbale al Presidente, del Sistema PSQR y por cualquier otro medio serán tramitadas por la Secretaría Privada del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y en caso de no ser competencia de este Departamento, dará traslado de manera inmediata a la autoridad competente en los términos establecidos en la ley.

Cualquier petición que llegue a nombre del señor Presidente de la República a la Secretaría privada y sea competencia de otra dependencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República será remitida de manera inmediata al funcionario competente.

Las peticiones que vengan a nombre del señor Presidente de la República y no sean competencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República serán trasladadas de manera directa por la Secretaría Privada del mencionado departamento a la entidad competente, en especial los derechos de petición relacionados con vivienda, personas desplazadas, víctimas de la violencia, salud, pensiones, programas de atención al adulto mayor y becas educativas, las cuales, por estar relacionadas con derechos fundamentales, deben ser remitidas de manera inmediata a la entidad que tenga dentro de sus funciones la prestación de estos servicios.

2. Las actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, o las peticiones que tengan relación directa con las funciones de la Secretaría Jurídica, deberán ser remitidas de manera inmediata a la mencionada secretaría para su respectivo trámite.

3. Las peticiones que se reciban a través de las redes sociales, serán tramitadas directamente por cada una de las dependencias del DAPRE que tengan o lleguen a tener cuentas en dichas redes y en caso de ser procedente deberán asignarlas al competente.

PARÁGRAFO 1o. La Secretaría Privada del DAPRE y el grupo de Gestión Documental-Correspondencia, deberán trimestralmente informar al Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos de la Subdirección de Operaciones, sobre el trámite y tiempo de respuesta de las peticiones.

PARÁGRAFO 2o. La dependencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República que reciba una comunicación a través de cualquiera de los canales establecidos para su reparto y considere que esta requiere una reclasificación según corresponda (petición, sugerencia, queja o reclamo), deberá informar al Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos para que dicha comunicación sea reclasificada en el sistema.



ARTÍCULO 4o. OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE LAS PETICIONES VERBALES. Para la atención presencial o vía telefónica de los peticionarios, el Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos de la Entidad será el encargado de recibir las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos verbales, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua.

Para la atención telefónica la Entidad dispone de la línea nacional gratuita 01-8000913666, y las líneas telefónicas locales. En este caso la solicitud deberá registrarse de manera inmediata en el aplicativo PSQR.

Para las peticiones presentadas en forma verbal y/o presencial si el servidor público encargado de atender la petición lo juzga pertinente, podrá exigir su presentación por escrito y se seguirá el procedimiento señalado en el inciso 4 del artículo [15](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando quien formula la petición, pide constancia de haberla presentado, el funcionario responsable la expedirá en forma sucinta, de conformidad a lo dispuesto en el inciso 3 del artículo [15](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos recibidos a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

La Secretaría Jurídica impartirá las directrices jurídicas necesarias para la atención de las peticiones que reciba la Entidad. Para lo cual designará un grupo de abogados que se encargarán de prestar su apoyo y asesoría a las dependencias de la Entidad enunciadas en el artículo tercero de esta Resolución.



ARTÍCULO 5o. DEBER DE TRÁMITE OPORTUNO. De conformidad con lo dispuesto en el artículo [13](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición establecido en el artículo [23](#) de la Constitución Política. Por lo tanto, es un deber del

servidor público de la Entidad atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley.



ARTÍCULO 6o. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido por el artículo [16](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. La dependencia responsable de dar respuesta a la petición, sugerencia, queja o reclamo, deberá examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.



ARTÍCULO 7o. TÉRMINO GENERAL PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones de que trata la presente Resolución, se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la ley. Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

PARÁGRAFO 1o. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro del término legal, la autoridad deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez una fecha razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, de acuerdo con el párrafo del artículo [14](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 2o. En lo términos establecidos en la ley, se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.



ARTÍCULO 8o. TÉRMINOS ESPECIALES PARA RESOLVER LAS PETICIONES. La resolución de las siguientes peticiones será:

1. La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, deberá remitirse a la dependencia que tenga a su cargo la custodia de los documentos a más tardar el día siguiente de la radicación. Estas peticiones deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción en la Entidad, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y por consiguiente la Entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos 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 diferentes dependencias de la Entidad de acuerdo con las funciones a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las solicitudes efectuadas al Departamento Administrativo de la Presidencia de la República por otra Entidad pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días, de conformidad con lo dispuesto por el artículo [30](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
4. Las solicitudes de información que se reciban por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992.

PARÁGRAFO. Cuando no fuere posible contestar al interesado dentro de los términos señalados en este artículo, se aplicará lo dispuesto en el párrafo del artículo 7 de la presente resolución.

CAPÍTULO II.

DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.



ARTÍCULO 9o. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. Tendrán el carácter de reservado los documentos señalados por la Constitución Política y la ley, tales como los relacionados con la defensa y seguridad nacional, los que involucren los derechos a la privacidad e intimidad de las personas incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Entidad.

Cuando la dependencia que tenga bajo su responsabilidad los documentos reservados niegue la solicitud de información, así lo señalará al interesado, citando las disposiciones legales pertinentes.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la Entidad, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, quien decidirá en única

instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada, en los términos establecidos en el artículo [21](#) de la Ley 57 de 1985 y de conformidad al artículo [26](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 10. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se hará en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. en jornada continua y previa la autorización del Jefe de la respectiva dependencia, o del servidor público en quien este haya delegado dicha facultad. El servidor público que autorice el examen de documentos, deberá verificar que estos no tengan el carácter de reservado.

CAPÍTULO III.

DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS.



ARTÍCULO 11. DEFINICIONES. Para efectos de la recepción y trámite oportuno de las sugerencias, quejas y reclamos que se presenten ante el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, entiéndase por:

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Queja: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad.

Reclamo: Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.



ARTÍCULO 12. BUZÓN DE SUGERENCIAS. Además de los otros medios habilitados por la Entidad para la recepción de derechos de petición, los usuarios tanto externos como internos de la Presidencia de la República cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias, que se ubicará en la recepción del Edificio donde se encuentra la Subdirección de Operaciones de la Presidencia de la República. Corresponde al Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos darle el trámite respectivo a las sugerencias recibidas.



ARTÍCULO 13. TRÁMITE PARA LAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Para efectos del trámite de las sugerencias y reclamos, estas deberán responderse dentro del término de quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.



ARTÍCULO 14. TRÁMITE PARA LAS QUEJAS. Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán tramitarse a través de la Oficina de Control Interno Disciplinario dependencia que deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la petición.

CAPÍTULO VI.

DISPOSICIONES GENERALES.



ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN DE INFORMES DEL GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SERVICIOS COMPARTIDOS. El Coordinador del Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos, presentará al Subdirector de Operaciones del DAPRE, un informe trimestral pormenorizado sobre las peticiones recibidas en la Entidad, así como del número de respuestas emitidas.



ARTÍCULO 16. DESISTIMIENTO O RETIRO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir expresamente en cualquier tiempo de sus peticiones, antes de que se adopte la decisión definitiva, pero el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público. En tal caso se expedirá resolución motivada según lo establecido en el artículo [18](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



ARTÍCULO 17. PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.



ARTÍCULO 18. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.



ARTÍCULO 19. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial y deroga la Resolución número [0365](#) del 5 de febrero de 2010 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 20 de septiembre de 2012.

El Director del Departamento Administrativo,

JUAN MESA ZULETA.



