



MANUAL DERECHO DE PETICIÓN

Guía básica para la gestión de peticiones,
quejas, reclamos, y solicitudes de la SDA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
AMBIENTE





Tabla de contenido

Introducción:

1.	Derecho de petición.....	3
2.	Núcleo esencial del derecho de petición.....	4
3.	Finalidad del derecho de petición.....	4
4.	Presentación y radicación de las peticiones.....	5
5.	Canales de atención.....	6
6.	Tipos de petición.....	7
7.	Término para resolver las peticiones.....	10
8.	Competencia.....	11
9.	Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	11
10.	Acción de tutela - Política de Prevención del Daño Antijurídico.....	13
11.	Conductas que vulneran el derecho de petición	14
12.	Bibliografía.....	15

1. Introducción

Derecho de petición:

Constitución Política Nacional de 1991

“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

Para comprender en totalidad el *Derecho Fundamental de Petición*, resulta indispensable realizar una lectura de la Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición (...)*”, debido a que en ella se definen todos y cada uno de los aspectos estructurales manera integral, clara y completa del *derecho de petición*, estableciendo puntos cruciales, de la siguiente manera:

- Es un derecho de toda persona presentar peticiones.
- La petición deberá ser redactada de manera respetuosa.
- La petición será por motivos de interés general o particular.
- La respuesta se caracteriza por ser:
 - Completa, rápida y de fondo.
- Toda actuación de cualquier persona ante autoridades implica el ejercicio del derecho de petición.
- Las peticiones son un instrumento complejo, pues, a través de ellas se podrá solicitar:
 - El reconocimiento de un derecho.
 - La intervención de una entidad o funcionario.
 - La resolución de una situación jurídica o la prestación de un servicio.
 - Información. También se podrán consultar, examinar y requerir copias de documentos.
 - La formulación de consultas, quejas, denuncias y reclamos. Además, se podrán interponer recursos.
- La presentación de un derecho de petición es gratuita y podrá realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

En otras palabras, las peticiones y/o solicitudes que realicen los diferentes usuarios ante la Entidad no deben cumplir con ninguna formalidad específica más allá de las que exige la Constitución y la ley, puesto que la finalidad de este derecho fundamental es que las autoridades emitan y/o den una respuesta oportuna y de fondo sobre lo pedido, sin excepciones.

2. Núcleo esencial del derecho de petición

Según la jurisprudencia constitucional, sentencia C-951 de 2014, el núcleo esencial de un derecho representa aquellos elementos intangibles que lo identifican y diferencian frente a otro derecho, que para el caso en concreto es:

- 1) **Pronta resolución:** resolver la petición en el menor tiempo posible y atendiendo los tiempos planteados previamente.
- 2) **Respuesta a fondo:** responder materialmente la petición y, de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, se deben cumplir con tres condiciones:
 - **Claridad:** fácil comprensión para la ciudadanía, es decir, cuando sea necesario abordar una respuesta desde un lenguaje técnico en el texto, se deberá expresar lo mismo en un lenguaje claro y concreto para cualquier ciudadano; los argumentos serán comprensibles y razonables.
 - **Precisión:** desarrollar lo solicitado, sin analizar temas que no sean objeto de la petición, es decir, la respuesta no deberá exceder lo solicitado, ni extralimitarse en las funciones o competencias de la Entidad.
 - **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con la petición. Esto incluye dar respuesta detallada a cada uno de los asuntos enunciados.
- 3) **Notificación:** poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta. Por este motivo, cada funcionario o contratista deberá realizar el seguimiento de la respuesta, para que esta sea notificada y se obtenga la constancia o soporte de entrega en el plazo legal.

3. Finalidad del derecho de petición

Según la jurisprudencia constitucional, sentencia T-206 de 2018, el derecho de petición tiene una doble finalidad.

- a) De un lado, permite a los interesados elevar peticiones respetuosas ante las autoridades.

- b) De otro lado, garantiza que la respuesta a la solicitud sea **oportuna, eficaz, de fondo y congruente** con lo solicitado, imponiendo una obligación a cargo de la administración.

Nota: la redacción de las respuestas se debe caracterizar por la claridad y calidez en el lenguaje, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía y garantizar derechos a través de un trato digno, amable y respetuoso para, así, cambiar la percepción negativa que tienen las personas frente a las instituciones.

4. Presentación y radicación de las peticiones

Conforme a la Ley 1755 de 2015, las peticiones podrán presentarse por escrito o verbalmente y deberá quedar constancia de estas.

→ Las constancias de radicación de las peticiones en la Secretaría Distrital de Ambiente se realizan por medio de la asignación de un número de radicado:

1. Para el caso de las peticiones que se radican mediante el correo electrónico, la constancia de radicación se genera a través de una respuesta automática dada a través del correo electrónico atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co, en la cual se le informa al peticionario que podrá hacer seguimiento a su solicitud, con el número de radicado otorgado, que se encuentra debidamente fechado.
2. El seguimiento de las peticiones y sus respuestas se podrá realizar por parte de los peticionarios en cualquiera de los canales de atención (telefónico, virtual y/o presencial).
3. Para el caso de las peticiones que se radican de manera presencial, el usuario cuenta con una copia que posee un adhesivo donde se identifica el proceso, el número de radicado, la fecha y el número de folios que componen su solicitud, entre otros datos.

→ Adicionalmente, las peticiones escritas podrán estar acompañadas de una copia, que tendrá el mismo valor legal del original, y se devolverá al interesado con la correspondiente identificación del radicado (para el caso de la entidad, se entregará el *sticker* que contiene los datos de la radicación).

- Cuando un usuario acuda presencialmente a la Entidad y tenga la intención de radicar una petición, pero no pueda hacerlo, el servidor o contratista que esté atendiendo dicho caso, deberá tomarla por escrito, a través del formato PA09-PR03-F2, para poder radicarla en el sistema Forest de manera integral; es decir, todos y cada uno de los datos necesarios para, posteriormente, dar respuesta clara, oportuna y de fondo y, de igual manera, poder comunicarla.
- Se deberá velar porque las peticiones tengan una dirección a la cual se pueda remitir y/o comunicar la respuesta; esta podrá ser una dirección física o una dirección electrónica.
- Para dar respuesta a las peticiones, se seguirá el procedimiento de *Servicio A La Ciudadanía (PA09-PR03)* que se encuentra publicado en la plataforma Isolution, y se compone de varios documentos, de tipo formato, instructivo y procedimiento.
- Las peticiones podrán ser presentadas por persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación.
- El Distrito Capital dispone de un canal de peticiones denominado 'Bogotá Te Escucha' (<https://bogota.gov.co/sdqs/>), un sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el objetivo de ser atendidos por la Administración distrital.

Nota: la Entidad posee un formulario para peticiones que se encuentra disponible en su página web. Sin embargo, resulta pertinente la aclaración de que cada peticionario podrá enviar sus solicitudes en el formato que considere adecuado en el ejercicio de una decisión autónoma.

5. Canales de atención

- 1. Presencial:** el usuario puede acudir a los diferentes puntos de atención donde los servidores interactúan con la ciudadanía. Estos son: CADE y SuperCADE, o directamente en la Secretaría Distrital de Ambiente, ubicada en la Avenida Caracas nro. 54-38.

2. Virtual:

- a. Enviar la solicitud al correo electrónico dispuesto por la Entidad para dicho propósito:

atencionalciudadano@ambientebogota.gov.co

- b. Ingresar al Sistema Distrital para la [Gestión de Peticiones Ciudadanas](#), registrar e ingresar la petición. El sistema arrojará el número de radicado y la respuesta generada por el área competente será enviada a la cuenta registrada por el usuario.

3. **Escrito:** la ciudadanía puede diligenciar el [formato](#) que se encuentra adjunto como anexo y entregarlo en uno de **nuestros diez (10) puntos de atención** para que quede radicado.



Nota: la atención se ofrecerá en condiciones dignas, bajo los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.

6. Tipos de petición

Según el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, y nuestro procedimiento interno de servicio a la ciudadanía, podemos clasificar las peticiones de la siguiente manera:

- **Derecho de petición en interés general:** solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, para resolver necesidades de tipo comunitario.

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Derecho de petición en interés particular:** solicitud que una persona hace ante una autoridad para que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Queja:** manifestación de protesta o inconformidad que se formula en relación con una conducta que se considera irregular en los servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Reclamo:** manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Sugerencia:** manifestación de una idea, opinión o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad.

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Denuncia por actos de corrupción:** manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, para activar mecanismos de investigación y sanción.

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Felicitación:** manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable, con relación a la prestación del servicio por parte de la entidad pública.

Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Solicitud de acceso a la información:** facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

Nota: revisar la Ley 1712 de 2014, que es la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y las demás normas concordantes, dado que existe reserva legal para cierta información. Para determinar si la información que se solicita tiene dicho carácter, se debe realizar una evaluación de lo allí establecido, en este caso, se podrá solicitar orientación a la Dirección Legal Ambiental.

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 10 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Solicitud de copias:** reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de la entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción, excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo, se podrán expedir, a costa de la persona solicitante, según los costos de reproducción de la entidad.

Nota: revisar el acto administrativo de la entidad por el cual se establecen los costos de reproducción de la información pública solicitada por particulares que se encuentra disponible en la página web de la Secretaría Distrital de Ambiente, en el siguiente enlace:

<https://ambientebogota.gov.co/es/web/transparencia/costos-de-reproduccion>).

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 10 días hábiles siguientes a la petición.

→ **Consultas:** solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata; por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

- Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 30 días hábiles siguientes a la petición.

Otro tipo de peticiones:

- **Petición entre autoridades:** se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.
 - Plazo para dar respuesta y notificar: en un término no mayor de 10 días.

- **Solicitud de informes por congresistas:** los senadores y representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.
 - Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 5 días hábiles siguientes a la petición.

- **Solicitud de informes por concejales:** los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.
 - Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 10 días hábiles siguientes a la petición.

- **Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales:** solicitudes que realizan entidades gubernamentales que tienen como misión defender al pueblo y ejercer control disciplinario y fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que desarrollen funciones públicas.
 - Plazo para dar respuesta y notificar: dentro de los 15 días hábiles siguientes a la petición o el determinado por el titular del despacho judicial.

7. Término para resolver las peticiones

Según lo estipulado en el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Aun así, existen términos especiales para determinadas peticiones como se establece a continuación:

Peticiones de interés general y particular.

15 Días siguientes a su recepción.

Peticiones de documentos de información.

10 Días siguientes a su recepción.

Consultas a las autoridades.

30 Días siguientes a su recepción.

Información sobre la prórroga para dar respuesta

Cuando no sea posible cumplir con los plazos, se debe informar al interesado dentro de los términos establecidos, explicando el porqué de la demora y señalando cuándo se dará respuesta, que no podrá exceder el doble del previsto inicialmente.

Nota: el incumplimiento a los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, podrá constituir falta disciplinaria.

8. Competencia

La Secretaría Distrital de Ambiente, según el artículo 4 del Decreto Distrital 109 de 2009, tiene por objeto el orientar y liderar la formulación de políticas ambientales y de aprovechamiento sostenible de los recursos ambientales y del suelo, tendientes a preservar la diversidad e integridad del ambiente, el manejo y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales distritales y la conservación del sistema de áreas protegidas, para garantizar una relación adecuada entre la población y el entorno ambiental y crear las condiciones que garanticen los derechos fundamentales y colectivos relacionados con el medio ambiente.

En el mismo sentido, según el artículo 66 de la Ley 99 de 1993, funge como autoridad ambiental en el perímetro urbano del Distrito Capital. En razón a lo anterior, cuando la petición sea dirigida a esta entidad, pero no se tenga competencia para dar una respuesta se deberá:

- En primer lugar, informar de dicha situación al interesado.
- En segundo lugar, correr traslado de la petición, es decir, remitir a la entidad competente dentro de los cinco (5) días siguientes.
- En tercer lugar, informar al peticionario el traslado efectuado.

- Finalmente, en caso de no existir funcionario competente, se deberá comunicar dicha situación, para lo cual se cuenta con cinco (5) días.

9. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

A continuación, se describen ciertas situaciones que implican que no se pueda dar una respuesta inmediata y completa a la petición, aun así, la petición se deberá atender, así:

- Si realizado el análisis en integridad se establece que no es claro el objeto de la solicitud, o se podría calificar como una petición oscura, dado que no es posible establecer o comprender lo solicitado, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.
 - En caso de no corregirse o aclararse en un término no mayor a un (1) mes, se deberá decretar el desistimiento tácito de la petición a través de un acto administrativo motivado, que se deberá notificar personalmente.
- Si el contenido de la solicitud clasifica como una petición irrespetuosa, se procederá en el mismo sentido. A propósito, la H. Corte Constitucional en la sentencia C-951 de 2014 establece que:

“los escritos irrespetuosos son aquellos que resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable (...)”

Por tanto, para determinar si a una petición se le considera irrespetuosa, corresponde al servidor realizar un análisis ponderado, objetivo, juicioso, imparcial y no arbitrario, ya que la no respuesta puede afectar otros derechos fundamentales como el derecho de defensa, el debido proceso y, en determinados casos, el acceso a la justicia.

Por ende, el acto de rechazo de la petición deberá estar motivado por el área que realizó el análisis y así mismo cumplir con el principio de publicidad, es decir, publicarse en la página web de la entidad. Además, deberá expresar también la posibilidad que tiene el interesado de impugnar el rechazo.

Resulta pertinente dejar las siguientes consideraciones:

- En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; se deberá dar una respuesta que podrá ser parcial (por ejemplo, si la entidad solicita la reformulación de alguna pregunta).
- Para la **información clasificada o reservada**, se debe verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, se argumentará en la respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o, en su defecto, se indicará si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data.

Existe un principio de máxima publicidad, por tanto, es vital que los servidores conozcan qué información se encuentra catalogada como información pública reservada. Para ello, pueden revisar la Ley 1712 de 2014, especialmente los artículos 6 y 19, y las demás normas que la modifique y/o sustituya.

10. Acción de tutela - Política de Prevención del Daño Antijurídico

La Constitución Política de 1991 contempla en su articulado un instrumento jurídico primordial para la ciudadanía denominado acción de tutela, cuyo propósito es reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionalmente fundamentales cuando ellos se estén siendo vulnerados o amenazados por cualquier acción u omisión de una autoridad pública. En el mismo sentido, el artículo 10 del Decreto 2591 de 1991, que señala que: *“la acción de tutela podrá ser ejercida, en todo momento y lugar, por cualquier persona vulnerada o amenazada en uno de sus derechos fundamentales, quien actuará por sí misma o a través de representante.”*

Debido a que el derecho de petición se encuentra catalogado como un derecho fundamental, cuando los peticionarios sientan que su derecho se vio afectado porque no se recibió respuesta o esta no cumple con las características previamente mencionadas, se encontrarán legitimados para interponer acción de tutela.

Ahora bien, en el marco de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, que es un componente transversal del Modelo de Gestión Jurídica Pública (MGJP), buscamos por medio de este manual, contribuir a la adopción de medidas tendientes a solucionar, mitigar o controlar la falla administrativa o misional que genera litigiosidad.

Cada derecho de petición que no se responde, se responde fuera de término, no se notifica o no tiene una respuesta que cumpla cabalmente con las características de claridad, precisión y de fondo es una posible causa de interposición de acción de tutela en contra de la Entidad.

Nota: "La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido": (Sentencia C-510 de 2004).

11. Conductas que violan el derecho de petición

- a) Devolver la petición al interesado en lugar de remitir a la autoridad competente.
- b) Dar respuestas evasivas o afirmaciones de que el asunto se encuentra en revisión o en trámite.
- c) Da respuesta y no notificarla al peticionario.
- d) Incumplir con la resolución pronta, es decir, dar respuesta fuera de los términos legales.
- e) Cuando la respuesta no cumple con los requisitos, esto es ser de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado.

Proyectó: Yecika Fernanda Mora Gamez.
Revisó: Alexandra Cumbe Figueroa.
Andrea Cristina Buchely Moreno.
Rafael Enrique Ríos Osorio.
Aprobó: Cristian Alonso Carabaly Cerra.

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de Colombia [Const]. 7 de julio de 1991 (Colombia).
- Decreto 2591 de 1991 [con fuerza de ley]. "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política". 19 de noviembre de 1991. D.O. No. 40.165.
- Ley 99 de 1993. "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones". 22 de diciembre de 1993. D.O. No. 41146.
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo [CPACA]. Ley 1437 de 2011. 18 de enero de 2011 (Colombia).
- 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". 30 de junio de 2015. D.O. No. 49.559.
- 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". 06 de marzo de 2014. D.O. No. 49.084.
- Decreto Distrital 109 de 2009. "Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones". 16 de marzo de 2009. R.D. 4172 de 17 de marzo de 2009.
- Corte Constitucional. Sala Plena. Expediente D-4923, M.P. Dr. Álvaro Tafur Galvis; 25 de mayo de 2004.
(C-510/04)
- Corte Constitucional. Sala Plena. Expediente PE-041, M.P. Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez; 4 de diciembre de 2014.
(C-951/14)
- Corte Constitucional. Sala Cuarta de Revisión de la Corte Constitucional. Expediente T-6.187.295, M.P. Dr. Alejandro Linares Cantillo; 28 de mayo de 2018.
(T-206/18)
- Manual para la gestión de peticiones ciudadanas. Noviembre 2020 (Versión 03). Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. Consulta en línea en:
https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticones_v3.pdf