



# MANUAL PARA LA CORRECTA GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

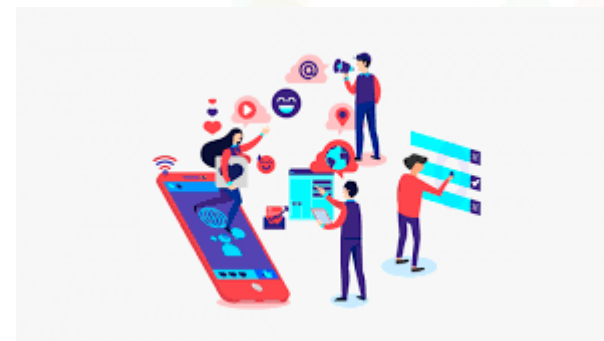
# RESPUESTA ADECUADA Y OPORTUNA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN?



**Importante!!**

**Determinar responsables directos de cada etapa del trámite del Derecho de Petición.**

**Utilizar canales de comunicación de la entidad como página web, carteles y redes sociales entre otros, para que la Ciudadanía conozca de manera efectiva el marco de competencia de la entidad.**



**Establecer canales de comunicación de fácil acceso a través de la página web de la entidad, sede electrónica, Oficinas de Atención al Ciudadano o radicación de documentos.**



# RESPUESTA ADECUADA Y OPORTUNA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN

Establecer y aplicar **sistemas informáticos** que permita evaluar la efectividad a los términos de respuesta y generar alertas.



Crear un **banco de peticiones** para llevar registro de las fechas, tema, petición concreta, solicitante, contenido de la respuesta y la forma en que fue comunicada.

Implementar mecanismos para identificar los **temas recurrentes o de especial** importancia para la entidad





# COMO GESTIONAR UN DERECHO DE PETICIÓN?

**Las peticiones verbales se pueden presentar**

**Utilizar un medio de radicación que permita verificar los elementos esenciales de la petición.**

**Establecer formatos que permitan corroborar el cumplimiento de la información necesaria para dar trámite a la petición**

**Las personas que hablan una lengua nativa o dialecto oficial pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto**

**La respuesta a la petición verbal de acceso a la información siempre debe darse**



# PETICIONES ANONIMAS, ANALOGAS Y MASIVAS



## ¿Cómo gestionar las peticiones análogas y masivas?



- ✓ Una **petición análoga y masiva** es aquella que es presentada en idénticos términos por **10 o más personas** y que trata asuntos de interés general.
- ✓ Los **términos idénticos** de estas peticiones deben ser semejantes en cuanto a la autoridad a la que se dirige, el objeto de la solicitud y las razones que la fundamentan.
- ✓ Se recomienda emitir **una única respuesta** y enviar una copia de la respuesta a cada peticionario.
- ✓ Publicar la respuesta en un **diario de amplia circulación** o en la página web de la entidad.



## PETICIONES REITERADAS

1

Una es idéntica a otra presentada con anterioridad.

2

Los peticionarios pueden reiterar sus peticiones en caso de considerar que la respuesta no fue efectiva.

3

Los peticionarios pueden reiterar sus peticiones en caso de considerar que la respuesta no fue efectiva.

¿?

## PETICIONES OSCURAS

En los casos de peticiones oscuras se recomienda emitir una comunicación en la que se informe al peticionario lo siguiente:

1

Razones por las cuales la solicitud **no es clara**

2

Que tiene un plazo de 10 días para aclarar su solicitud y que el término para responder la solicitud se interrumpe hasta que la entidad reciba la respectiva corrección

3

En caso de que el peticionario no realice la aclaración, se le debe informar sobre la incapacidad de la entidad de dar Respuesta

# PETICIONES INCOMPLETAS



**Se considera que es incompleta una petición cuando no contiene alguno de los siguientes datos:**

1. La **autoridad** a la que se dirige.
2. La identificación y forma de **ubicación** del peticionario (dirección electrónica o física; número telefónico).
3. El **objeto** de la solicitud.
4. Las **razones** que la fundamentan.
5. La **relación** de los documentos que se anexan.
6. La **firma** del peticionario.



## PETICIONES DE CONSULTA

La emisión de un concepto **no compromete la responsabilidad** de las entidades que los expiden. Significan, en principio, una orientación, consejo o un punto de vista.



Salvo disposición legal, los conceptos emitidos como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas **no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.**





## INFORMACIÓN RESERVADA Y SUS PETICIONES

**Se debe verificar si quien solicita la información es, en efecto, el titular o en su defecto, alguien que cuenta con autorización.**

**En caso de que la información sea reservada, demuestre que su publicación puede causar daño real, probable y específico a cualquiera de los siguientes derechos:**

- ✓ **La intimidad.**
- ✓ **La vida.**
- ✓ **La salud.**
- ✓ **La seguridad.**
- ✓ **Los secretos comerciales, industriales o profesionales.**

**La información de proyectos de inversión de las empresas industriales y comerciales del Estado y las sociedades de economía mixta.**



# PETICIONES DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD



Las autoridades carcelarias tienen el deber de **remitir la petición** de una persona privada de la libertad.

Se debe evitar exigir al peticionario **información que sea de difícil acceso** para él.



En caso de ser necesaria una **aclaración, o información complementaria** de una petición, es importante tener en cuenta los **trámites internos** de las comunicaciones en los centros de reclusión.

Es recomendable emitir una respuesta que, además de **cumplir los requisitos generales**, garantice la **resolución** más completa posible.



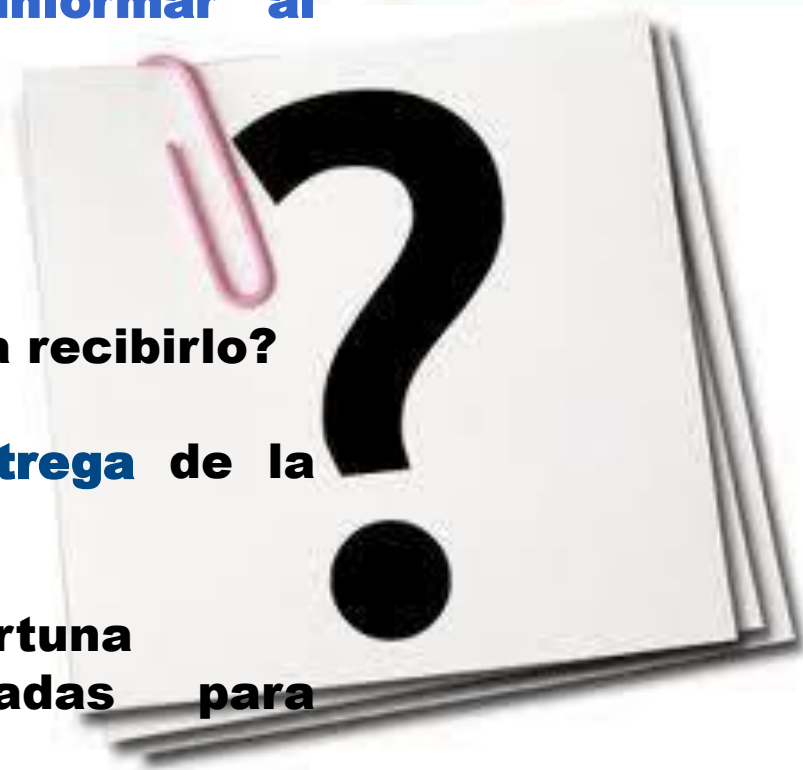
# PETICIONES DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

Cuando la petición se trate de la entrega de asistencia o beneficio se le debe **informar al peticionario** de manera clara:

- ☐ ¿Cuándo ?
- ☐ ¿De qué forma se hará efectivo su
- ☐ derecho?
- ☐ ¿Cuál es el procedimiento a seguir para recibirlo?

En caso de **inconvenientes para la entrega** de la asistencia o beneficios, se debe:

- ☐ Informar al peticionario de manera oportuna
- ☐ Comunicarle las medidas adoptadas para solucionar las dificultades.
- ☐ Cuando el peticionario **solicita la entrega o reconocimiento** de beneficios o asistencias que no se encuentran dentro de su competencia, debe remitirse la petición a la entidad competente.





# DEFENSA JURÍDICA DE UNA ENTIDAD O FUNCIONARIO

***Proceso judicial de insistencia***



***Acciones de tutela por derecho de petición***

***Solicitud de cumplimiento e incidente de desacato***





### **Referencia Bibliográfica**

***Manual para la correcta gestión de los derechos de petición 2021***  
***Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado***

**Elaborado por: Ruth Erica Bustamante Bonilla- Contratista Profesional Oficina de Control Interno**

**Revisado y Aprobado por: Cesar Puentes Vargas- Jefe Oficina de Control Interno**