



MANUAL PARA LA CORRECTA GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

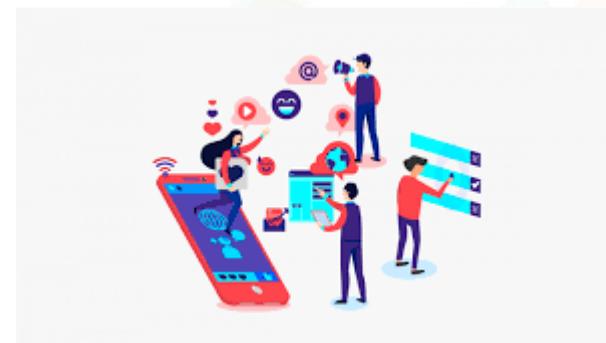
RESPUESTA ADECUADA Y OPORTUNA A LOS DERECHOS DE PETICIÓN?



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



GOBERNACIÓN DEL HUILA
Luis Enrique Dussán López
GOBERNADOR



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**.



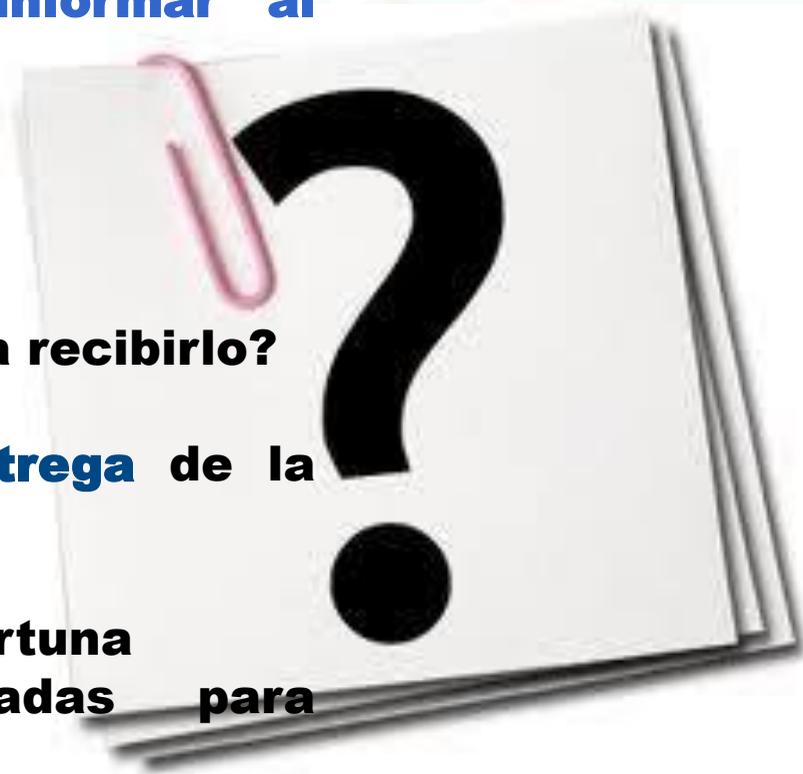
PETICIONES DE LAS VICTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

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



Accion De Tutela

**Vulneracion
Al**

Derecho De Peticion

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

