

## 1. INTRODUCCIÓN

La constitución Política de Colombia consagra en su artículo 90 la responsabilidad patrimonial del Estado por daños antijurídicos que le sean imputables, causados por la acción u omisión de las autoridades públicas, la cual se hace extensiva al repetir contra el agente o funcionario cuya conducta dolosa o gravemente culposa haya permitido por acción u omisión configurar el daño o evento perjudicial para la entidad. Así mismo, el artículo 209 ibidem, señala los principios y características de la función administrativa para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

En relación con la Prevención del Daño Antijurídico a nivel Distrital, se expidió el Decreto 430 de 2018 donde se indicó que la prevención del daño antijurídico es uno de los ejes transversales del Modelo de Gestión Jurídica Pública del Distrito Capital que busca abarcar todas las instancias administrativas y judiciales en las que desarrolla su gestión el Distrito y tiene como propósito identificar las causas o hechos que lo generan, para así implementar los correctivos pertinentes de manera integral y establecer medidas y acciones de defensa judicial del Distrito.

En este sentido, el Decreto 430 del 30 de julio de 2018, *"Por el cual se adopta el Modelo de Gestión Jurídica Pública del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones."*, define que la cultura de la Prevención del Daño Antijurídico permite identificar las acciones u omisiones que podrían afectar la gestión de las entidades y organismos distritales, con el fin de tomar decisiones para evitar su materialización, y que es responsabilidad de cada director del área jurídica promover esta cultura, así como la participación en las actividades que se organicen desde la Secretaría Jurídica Distrital.

Es así como el artículo 39 del Decreto Distrital 430 de 2018 determinó que las entidades y organismos distritales desarrollarán la prevención de conductas que, en el ejercicio de la función pública, lleven a la Administración a responder frente a los particulares o al Distrito Capital por los perjuicios patrimoniales o extrapatrimoniales causados. Adicionalmente, señaló que **la cultura de prevención del daño antijurídico "hace parte de la Defensa Judicial y consiste en solucionar, mitigar o controlar la falencia**

**administrativa o misional que genera litigiosidad”**. En particular, el artículo 41 ibidem indicó que es fundamental contar con una cultura de prevención del daño antijurídico – CPDA- que rija la actividad jurídica adelantada por los abogados del Distrito y permita *“identificar las acciones u omisiones que podrían afectar la gestión de las entidades y organismos distritales, con el fin de tomar decisiones para evitar su materialización.”* En tal sentido, señaló que es deber de todas las entidades y organismos distritales promover esta cultura, así como la participación en las actividades que se organicen desde la Secretaría Jurídica Distrital para tal fin.

En este contexto se tiene que la Secretaría Jurídica Distrital, en uso de las facultades otorgadas por el artículo 4.6 del Decreto 430 del 2018, impartió lineamientos con el fin de establecer los criterios generales para la promoción de la cultura de prevención del daño antijurídico – CPDA-en las entidades y organismos distritales, que permita fomentarla en las acciones jurídicas adelantadas por los equipos jurídicos del Distrito.

Así mismo, la Directiva Distrital 025 del 25 de diciembre de 2018 definió los lineamientos metodológicos para la formulación y adopción de la política de prevención del daño antijurídico por parte de los Comités de conciliación de los organismos y entidades del Distrito.

En cumplimiento de esta cultura, la unidad administrativa especial de servicios públicos -UAESP- a través de la Resolución 136 de 2022 creó el grupo interdisciplinario para la formulación e implementación de la PPDA, que conforme a normatividad y metodología aplicable a la materia procedió a realizar el análisis de la actividad litigiosa de la UAESP para con este insumo elaborar la política de prevención con el alcance que se describe a continuación.

## 2. ALCANCE

En virtud de los derroteros fijados por la Circular 025 de 2018, el Grupo Interdisciplinario para la Formulación e Implementación de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico de la UAESP, analizó el consolidado de los informes de la actividad litigiosa para los años 2019, 2020 y 2021 reportada por los abogados del Grupo de Defensa Judicial de

la entidad, concluyendo que debía adoptarse una política enfocada en el mejoramiento de los canales de comunicación entre las áreas misionales y el grupo de defensa judicial.

En este sentido se elaboró el documento denominado “Política de Prevención del daño Antijurídico” que contiene herramientas prácticas para optimizar el proceso transversal de apoyo a la gestión jurídica del equipo de trabajo de defensa judicial haciendo énfasis en la importancia de acatar los términos de los diversos requerimientos de orden legal y judicial; esta política fue adoptada mediante Resolución 437 de 22 de agosto de 2022.

No obstante, en el marco de la divulgación de la referida política y del análisis del informe de tutelas del año 2023, se evidenció la necesidad de implementar una política adicional encaminada a fortalecer y ampliar el conocimiento sobre el derecho fundamental de petición en los servidores públicos y contratistas de la UAESP, situación que además se aviene a lo previsto en la Circular 017 del 31 de marzo de 2022 con la que la Directora distrital de asuntos disciplinarios recordó y precisó a los directores, jefes de oficina y en general a los servidores públicos y contratistas del Distrito Capital las reglas jurídicas aplicables a la atención y respuesta a las peticiones interpuestas ante los entes distritales y la incidencia disciplinaria que conlleva su incumplimiento.

De manera que, las disposiciones de esta nueva Política complementan la adoptada por el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la UAESP con la Resolución 437 de 22 de agosto de 2022<sup>1</sup> y, por ende, tienen aplicación en todas las dependencias de la Entidad con el fin de que se contribuya a la cultura proactiva de la Prevención del Daño Antijurídico y, por ende, a la defensa de los intereses de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

Es de caso señalar que en cumplimiento de lo previsto en la Circular 062 del 27 de diciembre de 2022, expedida por la Secretaría Jurídica Distrital, con el objeto de mantener actualizada la información contenida en el Banco Virtual de Políticas de Conciliación y Políticas de Prevención del Daño Antijurídico de las Entidades y

---

<sup>1</sup> <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=129161>

Organismos Distritales, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adopción de esta política por parte del Comité de Conciliación de la UAESP se remitirá a la Secretaría Jurídica Distrital de conformidad con lo señalado en la Directiva 25 de 2018.

### 3. DIAGNÓSTICO ATENCIÓN TUTELAS DERECHO DE PETICIÓN COMO DERECHO VULNERADO

Del análisis de las tipologías de tutelas radicadas en contra de la entidad desde el año 2019 al mes de agosto de la presente vigencia, se advierte un incremento en las solicitudes de amparo constitucional por derecho de petición según se muestra en la siguiente tabla:

**TABLA 1 REPORTE TUTELAS UAESP**

Periodo	Total Tutelas	Tutelas por vulneración al derecho de petición	Porcentaje	Variación
2019	37	6	16.21%	-
2020	64	26	40.6%	+24.39%
2021	155	48	30.9%	-9.7%
2022	101	55	54.4%	+ 23.5%
2023 (Ene-Ago)	76	38	50%	-
<b>2019-2023</b>	<b>433</b>	<b>173</b>	<b>40%</b>	<b>-</b>

Fuente: Grupo defensa judicial y extrajudicial

### POSIBLES CAUSAS

- En este punto debe precisarse que, en la entidad la causa más frecuente de la vulneración del derecho de petición demandada es la falta de notificación efectiva de las respuestas emitidas así como la ausencia de una respuesta completa y de fondo a las peticiones presentadas, por lo que es necesario que los servidores y colaboradores sean cuidadosos para que la respuesta sea oportuna, clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita conocer al peticionario la situación

real de lo solicitado, evitando con ello la ocurrencia de daños antijurídicos por parte de la entidad.

- Desconocimiento en el cómputo de los términos, lo que puede generar una respuesta extemporánea.
- No efectuar el respectivo seguimiento a la petición que ingresa a la Unidad.

#### **4. SOBRE EL DERECHO DE PETICIÓN**

El derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política se constituye como uno de los mecanismos principales que tienen los ciudadanos para interactuar con la administración pública. Dicha prerrogativa constitucional ha tenido desarrollo legal a través de las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015, donde se precisa que la materialización de dicho derecho se da por medio de la presentación de cualquier tipo de solicitud sea verbal o escrita, sin que sea necesario invocar que se trata de un Derecho de Petición.

Merece la pena citar otras normas que de manera concordante y complementaria resultan aplicables al trámite de los derechos de petición, entre estas, pero sin limitarse a ellas:

- Ley 57 del 5 de julio de 1985 que ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales que reposan en las oficinas públicas.
- Decreto Ley 1421 del 21 de julio de 1993 que dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá.
- Ley 527 del 18 de agosto de 1999 que define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales y establece las entidades de certificación.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que en su artículo 76 establece la oficina de quejas, sugerencias y reclamos dentro de los mecanismos orientados a fortalecer

mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- Decreto Ley 019 del 10 de enero de 2012 que suprime y reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios de la administración pública a efecto de dar celeridad a las actuaciones administrativas facilitando la presentación de peticiones por parte de población de especial protección constitucional.
- Ley 1581 del 17 de octubre de 2012 que dicta disposiciones para la protección de datos personales.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, más conocida como ley de transparencia que garantiza el acceso a la información pública nacional.
- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 que adiciona el Decreto 1069 del 26 de mayo de 2015 único reglamentario de sector justicia y del derecho en relación con la presentación, radicación, tratamiento, turnos y respuesta a las peticiones presentadas verbalmente tanto en lenguaje oficial como en otra lengua nativa o dialecto de Colombia.
- Decreto Distrital 849 del 30 de diciembre 2019, modificado por el Decreto Distrital 293 del 11 de agosto de 2021 que establecen y unifican lineamientos en materia de servicio e implementación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
- Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre 2019 que suprime, simplifica y reforma trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública, integrando las sedes electrónicas a efecto de facilitar los canales de comunicación ciudadana.
- Ley 1952 del 28 de enero de 2019 contentiva del Código General Disciplinario, cuyos artículos 38, en especial sus numerales 1, 3, 16, 20 y 35, y 39, en especial sus numerales 1, 7 y 8, hacen énfasis en los deberes y prohibiciones de los servidores en relación con la garantía del derecho de petición.

- Directiva 005 del 25 de julio de 2019 de la Secretaría Jurídica Distrital – Alcaldía Mayor de Bogotá- relacionada con el tratamiento de datos personales, sensibles, autorizaciones, datos de menores de edad, cámaras y videos de seguridad, entre otros.
- Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 con la que el ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones define los estándares y directrices para publicar la información señalada en la ley 1712 del 6 de marzo de 2014 y define los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
- Directiva 004 del 25 de mayo de 2021 de la Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá- que imparte lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales.
- Circular 017 del 31 de marzo de 2022 con la que la Dirección Distrital de asuntos disciplinarios recordó a los servidores públicos y contratistas del Distrito Capital las reglas jurídicas aplicables a la atención y respuesta a las peticiones interpuestas ante los entes distritales y la incidencia disciplinaria que conlleva su incumplimiento.

En todo caso, es deber de todos los servidores públicos y contratistas de la entidad mantenerse actualizados respecto de la normatividad aplicable al derecho de petición a efecto de cumplir y hacer cumplir el núcleo esencial del derecho constitucional de petición.

Se resalta que, usualmente el derecho de petición es el primer paso del ciclo de defensa judicial de las entidades públicas, pues una respuesta incompleta, equivocada, confusa, tardía o evasiva puede dar origen a un proceso judicial, bien de carácter constitucional, como la acción de tutela, o de los diversos medios de control regulados por el de CPACA.

Así mismo, es esencial cumplir con el deber de comunicación de la respuesta a efecto de garantizar que se cumpla el núcleo esencial del derecho de petición en tanto éste supone que el solicitante conozca el contenido de la contestación realizada por la

autoridad. Para ello, la autoridad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Este deber de notificación se mantiene, inclusive, cuando se trata de contestaciones dirigidas a explicar la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

De esta manera esta política resalta que el correcto trámite del derecho de petición es fundamental para la prevención del daño antijurídico. Adicionalmente, se hace especial énfasis en lo prescrito por la Secretaría Jurídica Distrital a través de la Circular 017 de 31 de marzo de 2022, en tanto con ella recordó y precisó las reglas jurídicas aplicables a la atención y respuesta a las peticiones interpuestas ante los entes distritales y la incidencia disciplinaria que conlleva su incumplimiento, así como las sanciones contempladas en la Ley 1952 del 28 de enero de 2019 (Código General Disciplinario).

La referida Circular enfatizó que la ley disciplinaria exige cumplir con los requisitos de oportunidad, resolución de fondo, claridad, precisión, congruencia, así como la necesidad de ser puesta en conocimiento del peticionario oportunamente; de manera que, si la atención que se le da a la solicitud no cumple con estos requisitos, se puede incurrir bajo las condiciones que trae la misma ley disciplinaria en faltas disciplinarias asociadas a la vulneración al derecho fundamental de petición.

Bajo estos derroteros normativos se tiene que la reglamentación de este derecho de índole constitucional dispone todo lo relacionado con el objeto; modalidades; términos para resolver; contenido; atención prioritaria de peticiones; funcionario sin competencia; información y documentos reservados, por lo cual, el presente documento no pretende hacer una transcripción de los contenidos normativos, sino abordar temáticas que si bien, en algunos casos, no están reguladas de forma taxativa en la norma, han sido acogidas jurisprudencialmente y cuya aplicación resulta necesaria a efecto de profundizar y garantizar el núcleo esencial del derecho de petición y sus elementos estructurales.

Para un mejor entendimiento al respecto, se trae a colación el siguiente aparte de la Sentencia T-230 de 2020 en la que la Corte Constitucional estableció que el derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos. Así mismo, determinó la siguiente relación frente a lo que puede y debe ser atendido como Derecho de Petición, que por su relevancia se transcribe literalmente, veamos:

***“Manifestaciones del derecho de petición y expresiones que no constituyen el ejercicio de la garantía fundamental.***

*4.5.6.2.1. Al tratarse de un derecho derivado del texto constitucional, sus elementos esenciales no pueden ser otros diferentes a los que aparecen en el mandato del artículo 23 Superior, como lo es el carácter respetuoso de la solicitud presentada y la obligación de respuesta por parte de la autoridad. Es por ello que el inciso 2 del artículo 13 del CPACA incluye una presunción legal, según la cual toda actuación que se realice ante las autoridades se entiende soportada en el ejercicio del derecho de petición y, por consiguiente, debe ser contestada.*

*Aun cuando el artículo 16 del CPACA estipula unos parámetros materiales mínimos con miras a que la autoridad tenga los elementos suficientes para brindar la respuesta, el hecho de que falte alguno de ellos no deriva en el rechazo o archivo del requerimiento. Por el contrario, la obligación de respuesta por parte de la entidad se activa con la recepción de la solicitud (sin importar que sea verbal o escrita), y ésta tiene la carga de completar los elementos sustantivos que requiera para poder cumplir con su deber constitucional, en los términos y plazos en que dispone la ley. Ello incluye la posibilidad de escribir al peticionario para que complemente la solicitud, y solamente en el caso de que el interesado no aporte lo necesario en el mes siguiente a la respuesta dada, la entidad puede archivar el asunto.*

*Por su parte, el artículo 13 del CPACA contiene un primer acercamiento a las*

*actuaciones que caben dentro del derecho fundamental, al incluir un catálogo de solicitudes sobre las pretensiones que podrían constituir el ejercicio del derecho fundamental, el cual es enunciativo y no restrictivo. Entonces, entre otras actuaciones, la persona podría requerir: “el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*Teniendo en cuenta lo anterior, se realiza a continuación una corta explicación de los tipos generales de manifestaciones que, en principio, supondrían el ejercicio del derecho de petición, así como de aquellas expresiones que no se encuentran amparadas en esta garantía constitucional.*

**TABLA 2 MANIFESTACIONES DEL DERECHO DE PETICIÓN**

<b>Según el interés que persigue</b>	Petición de interés general	Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.
	Petición de interés particular	A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
<b>Según la pretensión invocada</b>	Solicitud de información o documentación	Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
	Cumplimiento de un deber constitucional o legal	Actuación que impulsa una persona para exigir a la autoridad el cumplimiento de una función o un deber consignado en las

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO – DERECHO DE PETICIÓN

		normas que lo rigen, sin necesidad de iniciar un procedimiento judicial para tal efecto.
	Garantía o reconocimiento de un derecho	El requerimiento se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva.
	Consulta	Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo[95].
	Queja	Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
	Denuncia	Poner en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda[96].
	Reclamo	Es la exigencia o demanda de una solución ante la prestación indebida de un

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO – DERECHO DE PETICIÓN

		servicio o falta de atención de una solicitud.
	Recurso	Figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque

Fuente: Sentencia T-230 de 2020 Corte Constitucional

*En cuanto las expresiones que no necesariamente suponen una obligación de respuesta, y que, eventualmente, podrían ser rechazadas por la autoridad, se encuentran:*

### TABLA 3 EXPRESIONES QUE NO SE CONSIDERAN DERECHO DE PETICIÓN

Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos	Los términos respetuosos en que deberán formularse las solicitudes suponen una restricción al objeto del derecho de petición y al nacimiento de las obligaciones que se desprenden de su ejercicio. Tal como se adelantó en apartados anteriores, cuando las personas omitan esta carga, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En todo caso se reitera que la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas[97].
--	---

<p>Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)</p>	<p>Como se anunció anteriormente, las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento[98].</p>
<p>Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias</p>	<p>La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.</p>

Fuente: Sentencia T-230 de 2020 Corte Constitucional

**4.5.6.2.2. En conclusión, en ningún caso la autoridad concernida podrá rechazar alguna de las manifestaciones que configuran el ejercicio del derecho de petición. Ni siquiera en el evento de que no se cumpla con el contenido mínimo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 ya que la autoridad tiene la carga de requerir al interesado la información, documentación o trámites necesarios para adoptar una decisión de fondo. Durante el tiempo en que se corrige o completa la petición, no correrán los plazos que exige la ley para la contestación.”**

#### **4.1 MODALIDADES DE PETICIÓN**

El derecho de petición se puede canalizar a través de medios físicos o electrónicos de que disponga el sujeto público obligado, por regla general, de acuerdo con la preferencia del solicitante. Tales canales físicos o electrónicos pueden actuarse de forma verbal, escrita o por cualquier otra vía idónea que sirva para la comunicación o transferencia de datos. (Sentencia T-230/2020).

#### **4.2 NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN**

La jurisprudencia constitucional ha señalado que el derecho de petición tiene un núcleo

esencial complejo que se integra por la facultad que tiene una persona de presentar peticiones respetuosas, en interés general o particular; el deber del peticionado de otorgar una respuesta clara, completa, dentro del plazo dispuesto legalmente y notificarla en debida forma al peticionario.

Ahora bien, para la implementación de las medidas de prevención de daño antijurídico, es necesario que las acciones que se adelanten respondan a los tres (3) elementos fundamentales del derecho de petición, a saber:

**4.2.1 Respuesta oportuna.** Consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. (Según el tipo de solicitud).

**TABLA 4 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES**

MODALIDAD DE PETICIÓN	LEY 1437 DE 2011
Peticiones de interés General y Particular	Dentro de los <b>quince (15)</b> días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos (copias)	Dentro de los <b>diez (10)</b> días siguientes a su recepción
Consultas relacionadas con las materias a cargo de la UAESP	Dentro de los <b>treinta (30)</b> días siguientes a su recepción

Fuente: Normativa vigente Derecho de Petición

Es imperativo destacar que, dentro de los términos descritos debe estar contenida la recepción de la petición, emisión de respuesta y debida notificación (respuesta puesta en conocimiento del peticionario). De manera que, debe evitarse que la respuesta sea emitida o radicada el último día de vencimiento del plazo, toda vez que, para surtirse en debida forma el proceso de notificación requiere un tiempo prudencial.

**4.2.2 Respuesta de fondo.** Es el deber de responder materialmente la petición y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional debe cumplir las siguientes condiciones.

- **CLARIDAD:** La respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

- **PRECISIÓN:** La respuesta debe desarrollar todo lo solicitado por el interesado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
- **CONGRUENCIA:** La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- **CONSECUENCIA:** La Entidad debe ser proactiva en la respuesta que emite, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición, formulada dentro de un procedimiento del que conoce, de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada, 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.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición.

**4.2.3 Notificación de la decisión.** Es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, lo que implica la posibilidad de controvertir la respuesta. Para ello, la Entidad deberá realizar la efectiva notificación de su decisión, de conformidad con los estándares contenidos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. De nada sirve una respuesta que cumpla con todos los presupuestos para ser considerada de fondo si esta no se comunica oportunamente al peticionario, pues la falta de comunicación o la notificación tardía vulneran el derecho fundamental de petición. Se reitera que este deber de notificación se mantiene, inclusive, cuando se trata de contestaciones dirigidas a explicar la falta de competencia de la autoridad e informar sobre la remisión a la entidad encargada.

Al respecto, en la sentencia C-007 de 2017, la Corte Constitucional puntualizó: *"La Corte ha expresado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado"*.

Así las cosas, el área competente debe dar respuesta, verificando que se cumplan con los elementos señalados anteriormente, de manera que, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

### 4.3 DESISTIMIENTO DE LAS PETICIONES

Se encuentra contemplado en los artículos 17 y 18 de la Ley 1437 de 2011 en los siguientes términos:

**4.3.1 Desistimiento Tácito:** Cuando en la Unidad cuando la autoridad “constate que una petición ya radicada 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.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

**4.3.2 Desistimiento Expreso.** “Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente

presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada”.

#### **4.4 PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.**

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo.

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes. Si no la corrige o aclara se archivará la petición. En ningún caso pueden devolverse las peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Unidad puede remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011.

## **5. LINEAMIENTOS**

La debida aplicación de los presentes lineamientos para la atención del Derecho de Petición, por parte de los colaboradores de la UAESP, minimizará el riesgo de la entidad de ser demanda principalmente en acciones de tutela. En consecuencia, se establece como mecanismo de Prevención del Daño Antijurídico en la Entidad, máxime, cuando los principales motivos de vulneración del derecho que nos ocupa recaen en la respuesta de fondo y la notificación de la decisión al peticionario.

Por tal motivo, se solicita a todos los colaboradores tener presente los lineamientos de la presente política, así como:

- La normativa propia del Derecho de Petición.
- El contenido del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá – Subsecretaría de Servicio a la

Ciudadanía de noviembre 2020 (versión 03) Disponible en: [https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual\\_gestion\\_peticones\\_v3.pdf](https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticones_v3.pdf)

- Los procedimientos de SCI-PC-01 V7 Servicio al ciudadano; SCI-PC-03 V1 Denuncias por Actos de Corrupción y SCI-PC-06 V1 Radicación de PQRSD por redes sociales los cuales se encuentran disponibles en <https://www.uaesp.gov.co/mipg/sig.php>
- Política de prevención de daño antijuridico UAESP 2022: <https://www.uaesp.gov.co/mipg/documentos-sig/legales/politicas/Pol%C3%ADtica%20del%20Da%C3%B1o%20antijur%C3%ADdico.pdf>
- Circular 017 de 31 de marzo de 2022 de la Secretaría Jurídica Distrital – Dirección de Asuntos Disciplinarios -. Como se anunció en precedencia, dada la especial relevancia que tiene esta Circular para los efectos de esta política, toda vez que de manera clara y expresa advierte que: **“los deberes y prohibiciones señalados en precedencia, establecidos por el legislador para proteger el derecho fundamental de petición, deben observarse por parte de los sujetos disciplinables, so pena de aplicación de sanciones como: I.) amonestación escrita; II.) multa de 10 a 180 días de salario básico devengado para la época de los hechos; III.) suspensión e inhabilidad especial de 3 a 18 meses (de acuerdo con la Ley 1952 de 2019).”**

Para efectos prácticos y facilitar su cumplimiento, se pasa a transcribir a continuación los lineamientos que en ella se establecen:

*“(…), en sostuvo algunos aspectos esenciales para la atención al derecho en comento los cuales fueron recogidos sustancialmente en la Ley 1755 de 2015, y que se pueden resumir en: I.) la necesidad de dar una respuesta de fondo, clara y congruente, y II.) la respuesta que debe ser oportuna se debe poner efectivamente en conocimiento del solicitante.*

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO – DERECHO DE PETICIÓN

*Por otro lado, es de vital importancia que frente a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), se verifique si la entidad ante la que fue radicada es la competente para dar respuesta a las mismas, de tal suerte que de no ser así; deberá en el término de cinco (5) días hábiles proceder a dar el traslado correspondiente, de conformidad con lo reglado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y dicho trámite debe ser informado al peticionario.*

*Asimismo, teniendo en cuenta lo preceptuado en las normas citadas, respecto de los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, se establece que, salvo norma legal especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción; no obstante, también se indican los términos especiales para la resolución de algunas peticiones, términos que se cuentan en días hábiles, y a partir del día (hábil) siguiente a la radicación o recepción, como se indica en el siguiente cuadro:*

**TABLA 5 TERMINOS PARA RESOLVER MODALIDADES DE DERECHOS DE  
PETICIÓN**

MODALIDAD	OBJETO	TÉRMINO	NORMA
<b>Petición de interés general o particular</b>	Petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario o que afecta los intereses de un colectivo o comunidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015

MODALIDAD	OBJETO	TÉRMINO	NORMA
	Petición en interés particular: cuando se solicita que se resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa al peticionario.		
<b>Consulta</b>	Son peticiones mediante las cuales se eleva una consulta 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.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 14, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015
<b>Queja</b>	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona natural o jurídica, en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55

## POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO – DERECHO DE PETICIÓN

MODALIDAD	OBJETO	TÉRMINO	NORMA
	servidores públicos en desarrollo de sus funciones.		
<b>Petición de documentos y de Información</b>	Solicitud que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a la información pública o solicitar copias de documentos.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 1 / Ley 1712 de 2014, artículo 26
<b>Reclamo</b>	Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 190 de 1995, artículo 55
<b>Sugerencia</b>	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011
<b>Denuncia por actos de corrupción interna</b>	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 13 / Ley 1474 de 2011, artículo 76

MODALIDAD	OBJETO	TÉRMINO	NORMA
	funcionarios o servidores de la entidad		

Fuente: Circular 017 de 31 de marzo de 2022 de la Secretaría Jurídica Distrital – Dirección de Asuntos Disciplinarios

*En este sentido, es pertinente aclarar que, frente a las peticiones presentadas por las autoridades, estas deben ser atendidas dentro de los plazos señalados de manera especial en la Ley 1755 de 2015 o la norma que le sea aplicable dependiendo del tipo de autoridad de que se trate, como se indica a continuación:*

**TABLA 6 TERMINOS PARA RESOLVER MODALIDADES DE DERECHOS DE PETICIÓN**

MODALIDAD	OBJETO	TÉRMINO	NORMA
<b>Petición entre autoridades</b>	Es la solicitud de información o documentos (copias) que formula una autoridad a otra autoridad.  Nota: en los demás casos, esto es, cuando el objeto de la solicitud es diferente de información o documentos, se resolverá dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015.	Dentro de los 10 días siguientes a su recepción	Ley 1755 de 2015, artículo 30
<b>Solicitud de informes por los congresistas</b>	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control	Dentro de los 5 días siguientes a su recepción.	Ley 1437 de 2011, artículo 30 / Ley 5 de 1992 Artículo 258.

MODALIDAD	OBJETO	TÉRMINO	NORMA
	político que le corresponde adelantar al Congreso.		
<b>Solicitud de informes por los concejales</b>	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción	Ley 1437 de 2011, artículo 30
<b>Solicitud de organismos de control y entidades Jurisdiccionales</b>	Solicitudes que realizan entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Dichas entidades son: - La Contraloría General de la República. - La Contraloría Distrital. - La Procuraduría General de la Nación. - La Personería de Bogotá.	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud	Ley 1437 de 2011, artículo 30

MODALIDAD	OBJETO	TÉRMINO	NORMA
	- La Veeduría Distrital. - Las Superintendencias entre otras.		

Fuente: Circular 017 de 31 de marzo de 2022 de la Secretaría Jurídica Distrital – Dirección de Asuntos Disciplinarios

(...)"

- Las peticiones radicadas por otras entidades a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y que registran dirección y correo electrónico, deben responderse por ambos medios.
- Cuando exista falta de competencia de la UAESP, se debe efectuar el correspondiente traslado inmediato a la autoridad competente e informar al peticionario del trámite dado a su solicitud.
- Si la petición no contiene toda la información necesaria para darle respuesta eficaz, se debe usar la opción de “ampliación del requerimiento”.
- Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones similares, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten. (Ley 1437 de 2011 Inc. 2º, Art. 22).
- Efectuar la sensibilización de los funcionarios y contratistas que identifican y clasifican las peticiones que se radican en la Unidad, quienes tienen a su cargo la remisión al área competente.

## 6. ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA

El contenido del presente documento fue aprobado por el Comité de Conciliación de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, en sesión de 12 de octubre de 2023.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1.0	02/11/2023	Creación de la Política

## 8. AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Ludy Fernanda Fagua Neira	Profesional Universitario Subdirección de Asuntos Legales	
	Zolangie Franco Díaz	Contratista Subdirección de Asuntos Legales	
	Fernando Salazar Rueda	Contratista Subdirección de Asuntos Legales	
	Grupo Interdisciplinario para la Formulación e Implementación de Políticas de Prevención del Daño Antijurídico		
	Arturo Galeano Ávila	Subdirector Asuntos Legales	
Revisó	Comité de Conciliación en sesión de 12 de octubre de 2023		
Aprobación y adopción	Aprobado mediante Acuerdo 003 del 02 de noviembre de 2023		

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL  
DAÑO ANTIJURÍDICO – DERECHO  
DE PETICIÓN**

PLAN DE ACCIÓN						
No	CAUSAS O SUBCAUSAS	MEDIDA ¿QUÉ HACER?	MECANISMO ¿CÓMO HACERLO?	CRONOGRAMA ¿CUÁNDO HACERLO?	RESPONSABLE ¿QUIÉN LO HACE?	INDICADOR
1	Desconocimiento por parte de los funcionarios y contratistas en el trámite y atención de peticiones	Emitir lineamientos sobre el Derecho de Petición	Proyectar memorando dirigido a todas las jefaturas de las Dependencias de la Entidad, con la finalidad de ser socializado a todos los funcionarios y	1 memorando por semestre	Subdirección Asuntos Legales	No. Memorandos de lineamientos programados / No. memorandos de lineamientos radicados
		Capacitar a servidores y contratistas sobre el trámite del Derecho de Petición y las consecuencias	Efectuar capacitación sobre la atención oportuna de derechos de petición dirigida a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad.	1 capacitación por semestre	Subdirección Asuntos Legales	No. capacitaciones programadas / No. capacitaciones realizadas

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL  
DAÑO ANTIJURÍDICO – DERECHO  
DE PETICIÓN**

PLAN DE ACCIÓN						
No	CAUSAS O SUBCAUSAS	MEDIDA ¿QUÉ HACER?	MECANISMO ¿CÓMO HACERLO?	CRONOGRAMA ¿CUÁNDO HACERLO?	RESPONSABLE ¿QUIÉN LO HACE?	INDICADOR
2	Falta de estipulación clara de obligaciones contractuales relacionadas con la atención oportuna de derechos de petición.	Modificar las minutas de los contratos de prestación de servicios profesionales, para incluir en las obligaciones generales del contratista, una obligación que señale la atención oportuna de los derechos de petición.	Incluir en las minutas de los contratos de prestación de servicios profesionales la Obligación General de dar atención oportuna a los derechos de petición de acuerdo con la normativa vigente y los lineamientos internos emitidos por la Entidad	A partir de la adopción de la Política	Subdirección Asuntos Legales/ área contratación	No. minuta de contratos de prestación de servicios profesionales modificada / No. de minuta de contratos de prestación de servicios profesionales implementada

**POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL  
DAÑO ANTIJURÍDICO – DERECHO  
DE PETICIÓN**

PLAN DE ACCIÓN						
No	CAUSAS O SUBCAUSAS	MEDIDA ¿QUÉ HACER?	MECANISMO ¿CÓMO HACERLO?	CRONOGRAMA ¿CUÁNDO HACERLO?	RESPONSABLE ¿QUIÉN LO HACE?	INDICADOR
3	Falta de mecanismos de control y concertación de compromisos relacionadas con la atención oportuna de derechos de petición	Concertar compromisos con funcionarios relacionados con la atención oportuna de los derechos de petición, de acuerdo con las necesidades del servicio propias de cada dependencia,	Proyectar memorando dirigido a todas las jefaturas de las Dependencias de la Entidad, sugiriendo la inclusión en la concertación de compromisos de los funcionarios a su cargo y cuando la necesidad del servicio lo requiera, el compromiso de dar atención oportuna a los derechos de petición de acuerdo	1 memorando en diciembre de cada año	Subdirección Asuntos Legales	No. memorandos sugerencia de Concertación de compromisos programados/ No. memorandos sugerencia de concertación de compromisos radicados