



El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia



# Protocolo de respuestas ciudadanas



**URNA**  
DE CRISTAL



## Contenido

1. Introducción.
2. Base Normativa.
  - 2.1. Regulación normativa recepción PQRS en TIC.
3. Plazos para resolver las peticiones.
4. Recepción de la información.
5. Asignación de la solicitud.
6. Identificación del tipo de petición.
7. Expresiones que no son petición.
8. Peticiones prioritarias.
9. Cómo asegurar la existencia y clasificación de la información.
10. Respuesta a la solicitud.
11. Insatisfacción del ciudadano con la respuesta de información reservada o clasificada.
12. Recomendaciones generales.



# URNA DE CRISTAL

## 1. Introducción

Urna de Cristal es la estrategia del Gobierno de Colombia para promover la participación ciudadana a través de medios digitales. Como iniciativa enfocada en la interacción, uno de los objetivos primordiales de Urna de Cristal es dar respuesta pertinente y suficiente a las inquietudes, solicitudes, propuestas y sugerencias presentadas por los ciudadanos.

A partir de la revisión de la reglamentación existente y la experiencia de Urna de Cristal en la atención a ciudadanos, este protocolo busca brindar información básica para que las entidades públicas cuenten con una guía para resolver peticiones de manera eficiente y oportuna.

Hacer solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta es un derecho fundamental de los colombianos, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y regulado por la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016. Los siguientes lineamientos buscan que el cumplimiento de este derecho sea una realidad y una prioridad para todos los funcionarios y servidores públicos del país.



## 2. Base Normativa

Un primer paso para dar adecuada respuesta a las peticiones de ciudadanos es tener conocimiento de las normas que regulan la materia, para que haya claridad en los términos y procedimientos que permitirán resolverlas oportunamente:



BASES NORMATIVAS	NÚMERO DE LA NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 74, 79, 209 y 270	Derecho de todas las personas de acceder a documentos públicos y presentar peticiones.
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.
Ley estatutaria	1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley	1280 de 2021	Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción



## 2.1. Regulación normativa recepción PQRS en TIC.

Si la entidad pública decide crear una página o perfil de Facebook deberá determinar si la misma tendrá una finalidad meramente informativa, para compartir su gestión con la ciudadanía, o si también mantendrá habilitada la interacción a través de los mensajes directos, entendiéndose como una comunicación bidireccional. En este último escenario, se deberá tener en cuenta que la administración de la página supondría la posibilidad de que los usuarios utilicen este medio para ejercer su derecho fundamental de petición y entonces deberán darle respuesta de fondo mediante estos medios tecnológicos, garantizando que:

### 1. Se deberá cumplir con el art. 14 del Decreto 2106 de 2019:

- Las autoridades deberán integrar a su sede electrónica todos los portales, sitios web, plataformas, ventanillas únicas, aplicaciones y soluciones existentes, que permitan la realización de trámites, procesos y procedimientos a los ciudadanos de manera eficaz.
- Las autoridades deberán identificar en su sede electrónica los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones y de información.

### 2. Se deberá cumplir el art. 16 del Decreto 2106 de 2019:

- Las autoridades que realicen trámites, procesos y procedimientos por medios digitales deberán disponer de sistemas de gestión documental electrónica y de archivo digital, asegurando la conformación de expedientes electrónicos con características de integridad, disponibilidad y autenticidad de la información. La emisión, recepción y gestión de comunicaciones oficiales, a través de los diversos canales electrónicos, deberá asegurar un adecuado tratamiento archivístico y estar debidamente alineado con la gestión documental electrónica y de archivo digital.



- Las autoridades deberán generar estrategias que permitan el tratamiento adecuado de los documentos electrónicos y garantizar la disponibilidad y acceso a largo plazo conforme a los principios y procesos archivísticos definidos por el Archivo General de la Nación en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### **Se deberá cumplir el artículo 2.2.17.6.5. del Decreto 620 de 2020. Registro de documentos electrónicos:**

- Los sujetos señalados en el artículo 2.2.17.1.2. de este Decreto deberán disponer los servicios de registro de documentos electrónicos, accedidos a través de la sede electrónica, para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos.
- Los sistemas de información que soportan la sede electrónica deberán garantizar la disponibilidad e integridad de la información y la correcta gestión documental electrónica, en los términos de la Ley 594 de 2000 y sus decretos reglamentarios, en los distintos procedimientos y trámites electrónicos. (...)

### **Se deberá cumplir el artículo 14 de la Ley 2080 de 2021 que modificó el artículo 61 de la Ley 1437 de 2011:**

- Recepción de documentos electrónicos por parte de las autoridades. Para la recepción de documentos electrónicos dentro de una actuación administrativa, las autoridades deberán contar con un registro electrónico de documentos, además de:
  1. Llevar un estricto control y relación de los documentos electrónicos enviados y recibidos en los sistemas de información, a través de los diversos canales, incluyendo la fecha y hora de recepción.
  2. Mantener los sistemas de información con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información, de los datos y en general de seguridad digital.
  3. Emitir y enviar un mensaje acusando el recibo o salida de las comunicaciones indicando la fecha de esta y el número de radicado asignado.





# 3. Plazos para resolver



Los siguientes son los términos establecidos en la normatividad, que pueden servir de marco de referencia para que cada entidad pueda definir sus metodologías de recepción y respuesta:

Tipo de petición	Términos especiales
Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.	15 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
1. La expedición de copias de documentos que reposen en las oficinas públicas, siempre que no tengan el carácter de reservados.	10 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
2. Cuando no se dé respuesta a la solicitud de documentos al/la peticionario/a dentro de dicho término, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos.	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
3. Para formular consultas en relación con las materias a su cargo.	30 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
4. Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)
NOTA: Cuando no se dé respuesta al/la peticionario/a dentro del término establecido en la clasificación anteriormente mencionada, se entenderá para todos los efectos legales la solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos.	3 días hábiles (artículo 14, Ley 1755 de 2015)
5. Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención prioritaria (artículo 20, Ley 1755 de 2015)



## 4. Recepción de la información



Los plazos de respuesta establecidos en la normatividad vigente van ligados a la selección de los medios idóneos para la recepción de las solicitudes y derechos de petición en cada entidad. Los más utilizados son:

1. Los recepcionados por diversos canales, ya sea presencial, telefónico, SMS, correo físico o postal, correo electrónico institucional, plataformas digitales o redes sociales entre otros.
2. Los destinados de manera oficial por cada entidad acogiéndose a lo regulado mediante el artículo. 14 del Decreto 2106 2019.



## 5. Asignación de la solicitud



Una vez recibida una solicitud, es importante identificar su tema central, para luego verificar que esté dirigida a la entidad correspondiente, si la autoridad no es la competente se le informará de inmediato al peticionario si es de manera verbal o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Así mismo, es importante revisar los elementos y adjuntos necesarios en cumplimiento del artículo 15 Ley 1755 de 2015.





Para ejemplarizar indicamos los elementos necesarios y básicos de un derecho de petición, establecidos en el artículo 16 Ley 1755 de 2015:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su 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 documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Se recomienda a cada entidad revisar el articulado completo con el fin de examinar de manera íntegra la petición, toda vez que las mismas no podrán ser rechazadas por motivos de fundamentación incompleta o inadecuada.

Es importante que la persona que recibe la solicitud y la redirecciona, haga un estudio detallado del requerimiento y así determine con certeza quien es efectivamente el funcionario competente. De esta forma se evitan desgastes y demoras innecesarias para el ciudadano.

**Nota: Los términos comenzarán a contar a partir del día hábil después de que esta sea recibida**



# 6. Identificación del tipo de petición



Después de validar que la petición fue recibida, por cualquiera de los canales idóneos y comprobar que fue remitida al área o dependencia capacitada para dar respuesta, se debe establecer a qué tipo de solicitud corresponde:

TIPO	CARACTERÍSTICA	TERMÍNO
Solicitud de información	La persona solicita datos, documentos o información que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle.	<b>Tiempo para responder:</b> 10 días hábiles después de la recepción.
Derecho de petición de Interés General	La persona pide la intervención o actuación del sujeto obligado, frente a una situación específica que afecta al público.	<b>Tiempo para responder:</b> 15 días hábiles después de la recepción.
Derecho de petición de Interés particular	La persona busca que se le reconozca un derecho, que el sujeto obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma.	<b>Tiempo para responder:</b> 15 días hábiles después de la recepción.
Derecho de petición de Consulta Petición entre autoridades	La persona busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de este.	<b>Tiempo para responder:</b> 30 días hábiles después de la recepción.
Solicitud de documentos	Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.	<b>Tiempo para responder:</b> 10 días hábiles después



# 7. ¿Qué no es una petición?



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

## Expresiones que no se consideran derecho de petición

Peticiones, irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá 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.

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.

Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias

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.



## 8. Atención prioritaria de peticiones



Es deber del funcionario (gestor ciudadano) de la entidad al que le sean asignadas las peticiones, la clasificación y prioritaria de estas, siempre teniendo en cuenta los grupos poblacionales, para determinar los temas que tienen primacía, como son las solicitudes de información hechas por infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, víctimas del conflicto armado, veteranos de la fuerza pública.

*“(...) Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. Las autoridades darán 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 del perjuicio invocado.”*

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 adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Una vez se determine la prioridad de una solicitud, se debe revisar lo siguiente:



- **Revisión de términos:** Verificar según el tipo de solicitud en cuántos días se debe dar respuesta a la misma.



- **Evaluar la dificultad y/o tamaño de la solicitud:** Teniendo en cuenta lo anterior se debe analizar si se asigna más personal para la contestación de la misma.

Si a un área o funcionario se le asigna una solicitud que no es de su competencia, es necesario trasladar inmediatamente la petición a la dependencia competente e informar al peticionario acerca del traslado.

## 9. Información Clasificada y Reservada



El funcionario debe identificar si la información que es solicitada reposa en la dependencia o si debe requerirla a otra área.

El artículo 4 de la Ley 1712 consagra que toda la información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es pública; sin embargo, existen excepciones con el fin de evitar que se transgredan los derechos de las personas o de los bienes públicos. Por lo anterior, se debe verificar el Índice de Información Clasificada y Reservada de la entidad, donde radica la información pública que no puede divulgarse, al tratarse de información que puede generar un daño a determinados derechos o intereses.

En estos casos, se debe dar una respuesta al ciudadano en la cual se indique que la información está clasificada como reservada.



# 10. Cómo dar respuesta a la solicitud



Independientemente del medio en el que haya sido recibida la solicitud, ya sea por medio físico, verbal o electrónico, la respuesta al ciudadano deberá contar con un soporte físico o virtual comprobable, ya sea que esta se dé por escrito, por medio electrónico o físico, conforme a la preferencia del ciudadano.

La respuesta que se entrega al ciudadano debe ser siempre de fondo y definitiva, dentro del término fijado en la ley, según la modalidad de la petición. Ahora bien, cuando la petición no se pueda responder dentro de los términos fijados, se debe informar al interesado los motivos del retraso y el plazo en el cual se resolverá. Recordemos que no atender las peticiones o no cumplir los términos constituye una falta disciplinaria y puede generar responsabilidad por daño patrimonial.

En el caso de las redes sociales habilitadas por la entidad, si estas permiten una comunicación bidireccional, los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición tendrán que ser resueltas por la misma. Cabe aclarar que la respuesta a la petición se deberá realizar mediante chat directo o en caso de recibirse a través de comentarios será potestad de la entidad dar o no respuesta

Lo anterior dando estricto cumplimiento a la trazabilidad y registro de la actuación administrativa, atendiendo a las exigencias de los artículos 16 y 19 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) en donde se estipulan unos parámetros y elementos mínimos para que la entidad tenga los elementos suficientes para brindar la respuesta. Por último, se debe tener en cuenta que, en caso de no dar respuesta dentro de los términos previstos en la ley o si no es una respuesta de fondo, puede exigirse una respuesta al Derecho de Petición mediante una acción de tutela.





## 11. Las entidades deben organizar a su interior esto:



*“(...) Artículo 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna 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.*

*Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, 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.”*

## 12. Insatisfacción del ciudadano con la respuesta de la actuación reservada o clasificada





Considerando que el ciudadano puede sentirse insatisfecho en el caso de que la respuesta le niegue el acceso a la información solicitada, con el argumento de estar reservada o clasificada, las leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 prevén recursos judiciales y administrativos para controvertir la negativa.

Respecto de la insistencia del solicitante sobre actuaciones ya mencionadas que tengan reserva se deberá tener en cuenta lo siguiente:

*“ARTÍCULO 26. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada- (...)”*

## 13. Recomendaciones generales

Finalmente, el tono, extensión y contenido de las respuestas dadas a los ciudadanos son decisión de cada entidad, deberán tener en cuenta recomendaciones básicas como:





Brindar una respuesta personalizada a la inquietud o solicitud de cada ciudadano.



Usar un lenguaje claro y fácil de comprender para el ciudadano.



Ser concreto, no extenderse innecesariamente.



Responder de forma respetuosa y cordial.



Indicar datos de contacto para la resolución de dudas.

