

Bogotá D.C., 20 de octubre de 2025

CIRCULAR No. 010
20 de octubre de 2025

PARA: **FUNCIONARIOS Y COLABORADORES DE RADIO TELEVISIÓN NACIONAL DE COLOMBIA – RTVC SAS.-**

DE: **JUNNY CRISTINA LA SERNA BULA**
Jefe Oficina Asesora Jurídica

ASUNTO: Tipos de derechos de petición y términos de respuesta

En el marco de la socialización de la Política de Participación, Divulgación y Atención (PPDA) 2024 – 2025, y con el propósito de fortalecer la atención oportuna, clara y eficiente a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, nos permitimos informar a todos los funcionarios y colaboradores sobre los diferentes tipos de derechos de petición y los términos legales establecidos para su respuesta.

Esta circular tiene como objetivo brindar claridad sobre las obligaciones institucionales frente al derecho fundamental de petición, promover buenas prácticas en su gestión y evitar contratiempos derivados del incumplimiento de los plazos establecidos en la normatividad vigente. A continuación, se detallan los tipos de peticiones más frecuentes y los tiempos máximos de respuesta que deben observarse para cada caso.

I. 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”)

1. ¿Qué es el derecho de petición?

Es la facultad por la cual cualquier persona (natural o jurídica, nacional o extranjera, privada o pública) puede presentar “peticiones” respetuosas ante las autoridades o entidades (privadas, públicas, asociaciones, organizaciones e incluso personas naturales que ostenten posición de poder frente al peticionario), por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Se encuentra consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, y reglamentado por el artículo 13 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA). Adicionalmente, el Decreto 1166 de 2016, regula las peticiones verbales; y la Ley 1712 de 2014, regula el derecho de acceso a la información pública.

Ha sido denominado **derecho fundamental**, con este se promueve un canal de diálogo entre los administrados y la administración, “cuya fluidez y eficacia constituye una exigencia impostergable para los ordenamientos organizados bajo la insignia del Estado Democrático de Derecho”.

Esta garantía tiene dos componentes esenciales:

- (i) la posibilidad de formular peticiones respetuosas ante las autoridades, y como correlativo a ello,
- (ii) la garantía de que se otorgue respuesta de fondo, eficaz, oportuna y congruente con lo solicitado.

Su núcleo esencial se circscribe a la formulación de la petición, a la pronta resolución, a la existencia de una respuesta de fondo y a la notificación de la decisión al peticionario.

Su presentación no tiene ningún costo, no requiere la representación a través de abogado, no requiere tener mayoría de edad

➤ **¿Qué tipo de solicitudes abarca este derecho?**

- a. Reconocimiento de un derecho
- b. Intervención de una entidad o funcionario
- c. Resolución de una situación jurídica
- d. Prestación de un servicio
- e. Requerir información
- f. Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- g. Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

➤ **¿Qué debe incluir “idealmente” un derecho de petición presentado escritamente?**

- a. Entidad o persona hacia quien va dirigida la petición.
- b. Nombre del peticionario.
- c. Identificación del peticionario (T.I., C.C., NIT, etc.).
- d. Explicación clara de lo que se pide.
- e. Motivación de la solicitud.
- f. Medios de notificación de la respuesta (dirección física o correo electrónico).
- g. De ser necesario, soportes.
- h. Firma del peticionario (salvo presentación mediante correo electrónico).

➤ **Proceso general del derecho de petición**

A. Presentación de la petición

Esta podrá realizarse de manera escrita (mediante correo electrónico, vía enlace PQRS, documento físico, por solicitud respetuosa presentada a través de perfiles institucionales creados en redes sociales en representación de la entidad) o verbal (de manera presencial en un punto de atención o telefónicamente). En cualquiera de estos casos, se puede solicitar que se entregue constancia del registro de la misma.

B. Recepción de la petición

Tanto de la presentación verbal como de la escrita, el servidor o persona que la recibe debe dejar constancia.

En caso de que haga falta información o algún documento para proporcionar respuesta a lo solicitado, se informará el término en el cual deberá ser aportado por el peticionario. Este podrá expresar si desea o no aportar lo requerido, y en consecuencia, se dará respuesta. Si no hubiese comunicación en el término de un mes para completar o aclarar la petición, la entidad podrá realizar archivo de la petición.

C. Respuesta de la petición

a. Modalidades de petición

De conformidad al contenido y objeto de la solicitud realizada se entenderá que se trata de una las siguientes peticiones:

TIPO	CONTENIDO
------	-----------

Interés General y Particular	Busca el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, que se resuelva una situación jurídica, que se preste un servicio, o solicita información, consulta, o la expedición de copias de documentos, presenta quejas, denuncias o reclamos.
De documentos y de información	Busca consultar, examinar y/o requerir copias de documentos.
Consulta	Formula a la Entidad una consulta sobre las materias a su cargo. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, en los términos de la Ley 1755 de 2015.
Queja	Pone en conocimiento de la Entidad una actuación que se considera irregular que involucra funcionarios, exfuncionarios, contratistas o excontratistas de la Entidad.
Reclamo	Pone en conocimiento de la Entidad una actuación que se considera irregular en el funcionamiento de los servicios prestados por la Entidad.
Recursos	Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículos 74 a 86; y demás normas concordantes.

b. Término legal para resolver las peticiones

En consideración a la situación en la que se encontrase la petición, la respuesta se realizará en los siguientes plazos:

TÉRMINO	SITUACIÓN
5 días hábiles	Si lo que se solicita no es competencia o función de la entidad que recibió la petición , esta deberá informar en este plazo que se ha realizado el correspondiente traslado a la entidad correspondiente y competente de dar respuesta a lo solicitado.
5 días hábiles	Si la solicitud es presentada por Senador o Representante a la Cámara , en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.
10 días hábiles	De documentos y de información: si la solicitud requiere información, documentos o copias de estos.
10 días hábiles	Cuando una autoridad formule una petición de información esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Lo anterior, <u>sin perjuicio del cumplimiento en un término inferior al aquí previsto, cuando la autoridad solicitante así lo indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a regulaciones especiales.</u>
15 días hábiles	Interés General y Particular, Queja o Reclamo: Plazo máximo para dar respuesta a solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias.
30 días hábiles	Consulta: si la solicitud representa consultas, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas y acciones a cargo de la entidad

c. Imposibilidad de resolver dentro del término establecido

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del término señalado en el artículo cuarto de la presente resolución, **la Entidad informará de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término**, expresando: i) los motivos de la demora y; ii) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

d. Reserva de documentos o información solicitada

Serán de carácter reservado los documentos expresamente sometidos a esta condición en la Constitución Política o la ley y en especial los descritos en el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y en las normas que lo modifiquen o adicionen.

Hay dos tipos de informaciones reservadas; (i) la información pública clasificada y (ii) la información pública reservada.

La clasificada corresponde a aquella información directamente relacionada con un sujeto o persona, y en consecuencia, tiene que ver con el derecho a la intimidad. Tal como sucede con las historias clínicas, laboral, pensional, etc.

La reservada es información que tiene que ver con la protección del orden público. Esta información sometida a reserva tiene una temporalidad de 30 años.

La decisión que rechace la petición de información o de documentos sometidos a reserva será motivada, indicando en forma precisa las disposiciones legales en las cuales se sustenta y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno por la vía administrativa.

Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante el funcionario que invoca la reserva, conforme a lo dispuesto en el artículo 26 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, este enviará a través de la Oficina Asesora de Jurídica la documentación correspondiente al Tribunal Contencioso Administrativo de Cundinamarca, quien decidirá en única instancia, dentro de los diez (10) días siguientes, si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Este término se interrumpirá en los siguientes casos.

1. Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar el conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

El carácter reservado de un documento **no será oponible a las autoridades judiciales y administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.** Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos e información que lleguen a conocer en desarrollo de lo establecido en este artículo.

De conformidad con el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, en el procedimiento ordinario, **las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se formule el pliego de cargos**

o la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales.

II. Peticiones presentadas por los parlamentarios (ley 5 de 1992)

El artículo 258 de la Ley 5^a de 1992, establece el Reglamento del Congreso de la República de Colombia, es fundamental para garantizar el ejercicio del control político por parte del Congreso sobre la administración pública. **Esta norma otorga a los senadores y representantes la facultad de solicitar informes a funcionarios públicos, quienes están obligados a responder en un plazo máximo de cinco días.** Su importancia radica en que fortalece la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio del poder público, permitiendo que el Congreso acceda a información relevante y oportuna para el seguimiento, evaluación y control de las políticas y decisiones del Ejecutivo. De este modo, se promueve un equilibrio entre los poderes del Estado y se protege el principio democrático al asegurar que los ciudadanos, a través de sus representantes, puedan fiscalizar eficazmente la gestión gubernamental.

III. Peticiones formuladas por entes de control (PCG, CGR)

En concordancia con el ejercicio del control político y la obligación de rendición de cuentas por parte de las entidades públicas, las peticiones formuladas por los entes de control deben ser atendidas con prioridad y diligencia. Según la normativa vigente, cuando un ente de control — como la Contraloría, la Procuraduría o la Defensoría del Pueblo — realiza una solicitud de información o documentación, la entidad requerida debe dar respuesta dentro del término que se haya establecido expresamente en la comunicación. No obstante, si la petición no fija un plazo determinado para su respuesta, ésta deberá ser entregada dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. Este marco busca garantizar la eficacia de las funciones de vigilancia, inspección y control, asegurando que las actuaciones administrativas se desarrollen con transparencia, responsabilidad y dentro de los límites temporales razonables para proteger el interés público.

Sobre la constitucionalidad de esta disposición, la Corte Constitucional en la Sentencia C-951 de 2014 consideró:

La Corte reitera que el derecho de petición tiene especial relevancia para las autoridades, en la medida que es una de las formas en que comienza el procedimiento administrativo o se impugnan las decisiones de las entidades. Al mismo tiempo, ese derecho permite a la ciudadanía ejercer control a las actuaciones del Estado. Las reglas descritas supra son aplicables a las autoridades públicas, categoría que incluye a toda persona de derecho público, de acuerdo con el artículo 1 de la Ley 1437 de 2011. Entre tales autoridades, están comprendidos aún órganos autónomos constitucionales, como son las universidades públicas, las entidades descentralizadas, como el ICETEX o el ISS, las entidades territoriales o las dependencias del sector central de ese nivel de administración.

IV. Peticiones formuladas por autoridades judiciales y administrativas

Responder oportunamente a las peticiones formuladas por autoridades judiciales y administrativas es de especial importancia por varias razones de fondo y forma:

1. **Obligación legal de colaborar con la administración de justicia.** El artículo 43 del CGP faculta al juez para exigir información a autoridades y particulares cuando esta sea relevante para los fines del proceso, incluso si ya fue solicitada sin éxito por alguna de las partes. Este poder implica una obligación legal de responder en tiempo, y no hacerlo sin justa causa puede constituir una falta.
2. **Consecuencias sancionatorias.** El artículo 44 del CGP, en su numeral 3, permite al juez imponer sanciones hasta de 10 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV) a empleados públicos o particulares que incumplan o dilaten injustificadamente el cumplimiento de sus órdenes.

3. **Eficiencia del proceso judicial.**
4. **Responsabilidad disciplinaria y funcional.** Cuando un funcionario público no atiende estas solicitudes en tiempo sin causa justificada, puede incurrir en falta disciplinaria conforme al Código Disciplinario Único (Ley 1952 de 2019). También puede comprometer su responsabilidad patrimonial y funcional si su omisión causa un daño antijurídico.
5. **Respeto a la jerarquía judicial y al principio de colaboración armónica.** La jurisprudencia ha reiterado que las entidades públicas están llamadas a cooperar con la administración de justicia (principio de colaboración armónica entre poderes). Ignorar u omitir estas solicitudes puede considerarse una forma de obstrucción y desobediencia a la autoridad judicial.

V. Prórroga

En los casos en que una autoridad no pueda responder un derecho de petición dentro del plazo legal establecido, es posible solicitar una prórroga, **de manera excepcional**, conforme a lo dispuesto en el parágrafo único del artículo 14 del CPACA. Para ello se deberá

1. **Informar al peticionario** sobre la imposibilidad de cumplir con el plazo inicialmente previsto.
2. **Comunicar esta situación antes del vencimiento del término legal.**
3. **Expresar claramente los motivos de la demora.**
4. **Indicar un nuevo plazo razonable** para dar respuesta, el cual **no podrá exceder del doble del plazo inicialmente previsto por la ley.**

Esto significa, que si el término inicial para responder es de **10 días hábiles**, la prórroga no puede superar otros **10 días**, para un total máximo de **20 días hábiles**.

Es indispensable que la autoridad notifique al interesado sobre esta prórroga, especificando claramente el nuevo plazo en el que se dará una respuesta definitiva. Esta medida busca garantizar el respeto al derecho de petición sin dejar de lado la razonabilidad administrativa cuando existan circunstancias justificadas.

VI. Alcance y contenido de los trasladados por competencia

Una vez se ha realizado la asignación de una PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia), corresponde a la dependencia responsable evaluar si dicha solicitud se encuentra dentro del ámbito de competencia de la Entidad. En caso de determinar que no lo es, se deberá proceder con el traslado correspondiente a la(s) entidad(es) públicas competentes, ya sea del orden nacional, departamental o municipal, según aplique. **Esta actuación deberá llevarse a cabo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la PQRSD. El término mencionado se contará a partir de la fecha de recepción de la solicitud y no desde su asignación a la dependencia correspondiente.**

Adicionalmente, **es obligación de la entidad receptora notificar al peticionario que su solicitud ha sido trasladada**, adjuntando copia del acto de traslado. **Esta notificación debe efectuarse dentro del término legal establecido para dar respuesta**, y debe contener información clara sobre la entidad a la que fue remitida la solicitud, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a obtener una respuesta efectiva por parte de la autoridad competente

VIII. Características y contenido de las respuestas

De conformidad a lo dispuesto en la jurisprudencia, y reiterado por la Corte Constitucional, las respuestas a los derechos de petición deben cumplir con ciertos estándares que **garanticen su validez constitucional y el respeto del núcleo esencial de este derecho fundamental**.

Es recomendado que las autoridades tengan en cuenta las siguientes pautas al momento de elaborar una respuesta:

1. **Claridad:** La respuesta debe estar redactada en un lenguaje claro, sencillo y comprensible para cualquier ciudadano, evitando tecnicismos innecesarios o ambigüedades.
2. **Precisión:** Se debe responder de manera directa a lo solicitado, sin incluir información irrelevante ni recurrir a frases evasivas que diluyan el contenido de la respuesta.
3. **Congruencia:** La respuesta debe estar relacionada de forma coherente con la petición recibida. Esto implica que debe abordar exactamente el asunto planteado y no responder sobre temas diferentes o marginales.
4. **Consecuencia con el trámite previo:** Si la petición está vinculada a un procedimiento administrativo en curso o a actuaciones previas de la entidad, la respuesta debe hacer referencia a ese contexto. No basta con responder como si se tratara de una solicitud aislada; es necesario integrar la información pertinente sobre el estado del trámite o proceso al que pertenece.
5. **Respuesta de fondo:** Dar una respuesta de fondo no significa que la autoridad esté obligada a conceder lo solicitado, salvo en los casos en que se trate del derecho de acceso a la información pública (art. 74 de la Constitución Política). Sino que existe el deber constitucional de **entregar información clara, completa, veraz, actualizada y oportuna, salvo que se trate de información clasificada o reservada conforme a la ley** (ver Título III de la Ley 1712 de 2014).
6. **Cuando la entidad no es competente:** En caso de que la entidad no tenga competencia para dar respuesta de fondo a la petición, debe igualmente emitir una respuesta formal en la que informe al ciudadano sobre esta situación. Además, debe indicar cuál es la entidad competente y realizar el traslado correspondiente, cumpliendo con los términos legales

IX. Implicaciones disciplinarias por no contestar o respuestas tardías

Cuando un funcionario público no atiende estas solicitudes en tiempo sin causa justificada, puede incurrir en falta disciplinaria conforme al Código Disciplinario Único (Ley 1952 de 2019). El desconocimiento de los términos del derecho de petición puede constituir falta grave o leve, dependiendo del tipo de culpabilidad, la calidad del servidor, del impacto público, entre otros criterios.

Atentamente,

JUNNY CRISTINA LA SERNA BULA

Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Daniela Preziosi Ríbero – Contratista Coordinación de Gestión Jurídica

Revisó: Martha Isabel Montoya – Coordinadora de Gestión Jurídica