



**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior

Capacitación Primer Semestre 2024

# Respuesta oportuna Derecho de Petición





# MARCO NORMATIVO

- El artículo 23 de Constitución Política de Colombia estableció el Derecho de Petición como un derecho fundamental que tienen todas las personas para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución
- Ley 1755 de 2015 que reglamenta el derecho de petición.
- Decreto 1166 de 2016, que regula las peticiones verbales.
- Ley 1712 de 2014 que regula el derecho de acceso a la información pública.



# Para que sirve el Derecho de Petición

- **Solicitar** información, documentos o copias de documentos.
- **Pedir** que se preste un servicio.
- **Reclamar** sobre un servicio recibido.
- **Quejarse** sobre el servidor o funcionario que lo atendió.
- **Sugerir** mejor calidad en el servicio.





# Tipo de solicitudes

- **Derecho de petición:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el 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.



# Tipo de solicitudes

- **Sugerencia:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Anónimo:** Manifestación escrita o verbal sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.



# Términos de respuesta

**5 días hábiles**

Si la ETITC no es la entidad competente para dar respuesta, en este plazo se le informará al petitionerario el traslado de la petición a la entidad que corresponda.

**10 días hábiles**

Si solicita información pública, documentos o copias de documentos.

**15 días hábiles**

Es el plazo máximo para responder las solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias.

**30 días hábiles**

Es el plazo específico para responder consultas, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas y acciones a



# Consecuencias de no dar respuesta

- Interposición de acciones de tutela por violación al Derecho fundamental de Petición.
- Sanciones disciplinarias por omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
- Generación de riesgos de daño antijurídico que comprometan patrimonio y el buen nombre de la institución.
- Se constituye el silencio administrativo positivo



**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



# Gracias

      @etitc | [www.etitc.edu.co](http://www.etitc.edu.co)