Lineamiento Gestión óptima de las peticiones para la prevención del daño antijurídico

En desarrollo de los dispuesto en la Ley 2220 de 2022 y en especial a las funciones de prevención de conductas y del daño antijurídico del Comité de Conciliación establecidas en el artículo 4 de la Resolución 235 de 10 de abril de 2024, le corresponde a este cuerpo colegiado recomendar, las acciones y gestiones a adelantar al interior de la Escuela, para una adecuada prevención y defensa de los intereses institucionales.

El presente documento está dirigido a los directivos, asesores y lideres de procesos de las áreas misionales y de apoyo de la Escuela para garantizar el mandato constitucional del derecho de petición y ofrecer pautas para una adecuada gestión y trámite de las peticiones que son presentadas a la entidad.

El artículo 23 de la Constitución Política establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución.

La Corte Constitucional ha interpretado que el derecho de petición se garantiza cuando el peticionario conoce efectivamente la respuesta de manera oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado.

La garantía del derecho de petición es uno de los ejes del estado social de derecho, por cuanto, además de ser un derecho fundamental en sí mismo, permite garantizar el ejercicio de otros derechos, asegura el relacionamiento entre la sociedad y la administración, y contribuye a la consecución de la participación ciudadana en las decisiones del Estado, además de ser un valioso instrumento de transparencia de la actividad estatal y de ser un elemento clave en la lucha contra la corrupción. Uno de los temas frecuentemente analizados en el marco de la acción constitucional de tutela es precisamente el relacionado con el derecho de petición.

Este lineamiento se basó en la Constitución Política, la ley, la política de prevención del daño antijurídico, los procedimientos internos adoptados por la escuela, la experiencia de los funcionarios que deben garantizar una respuesta adecuada a una petición y los documentos elaborados por la Dirección de Políticas y Estrategias de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado[1] que contienen el análisis de la debida gestión del derecho de petición y el análisis de las sentencias estructurales en esa materia.

El presente documento contiene las siguientes recomendaciones y lineamientos, a saber:

1. Recomendaciones tendientes a mejorar la gestión de contestación de los derechos de petición y a fortalecer la efectividad de este derecho a partir de los cuatro momentos que integran esta función: 1.1) antes de su presentación, 1.2) una vez presentada, 1.3) al dar la respuesta y 1.4) una vez emitida la respuesta.

[1] Circulares externas emitidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado en la materia

2. Recomendaciones en materia de defensa judicial en: (2.1) el proceso judicial de insistencia, (2.2) acción de tutela y (2.3.) solicitud de cumplimiento e incidente de desacato.

I. Lineamientos en prevención del daño antijurídico

A continuación, se formula una serie de recomendaciones tendientes a mejorar la gestión de contestación de los derechos de petición y a fortalecer la efectividad de este derecho a partir de los cuatro momentos que integran esta función: 1.1) antes de su presentación, 1.2) una vez presentada, 1.3) al dar la respuesta y 1.4) una vez emitida la respuesta.

1.1 Antes de la presentación de la petición

a. Es importante que todos los servidores públicos y colaboradores que apoyan en la gestión de las PQRSD de la Escuela tengan en cuenta los parámetros que fija la ley en relación con el derecho de petición y las condiciones que deben reunir las respuestas a los mismos con el fin de atenderlas de fondo y oportunamente.

Recuerde que, para ser tramitada, una petición debe contener por lo menos:

- La autoridad a la que se dirige.
- La identificación y forma de ubicación del peticionario (a través de datos tales como su dirección electrónica o física o de su número telefónico de contacto).
- El objeto de la solicitud.
- Las razones que la fundamentan.
- La relación de los documentos que se anexan.
- La firma del peticionario cuando hubiere lugar a ello (art. 16 CPACA).

b. Términos de respuesta

Es importante que tanto funcionarios como colaboradores tengan en cuenta los términos de respuesta para la atención de las PQRSD, los términos para dará respuesta a las mismas están establecidas en el artículo 14 del Código de Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, así:

Tipo de petición	Término	Fundamento
Petición general	15 días hábiles	Art. 14 CPACA
Documentos e información	10 días hábiles	Numeral 1, Art. 14 CPACA
Consulta	30 días hábiles	Numeral 2, Art. 14 CPACA

Por otro lado, existen normas especiales que establecen términos diferentes para contestar la petición.

Tipo de petición	Término	Fundamento
Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	5 días hábiles	Art. 258 Ley 5 de 1992
Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones.	10 días hábiles	Art. 260 Ley 5 de 1992
Presentadas por entidades públicas	10 días hábiles	Art. 30 CPACA

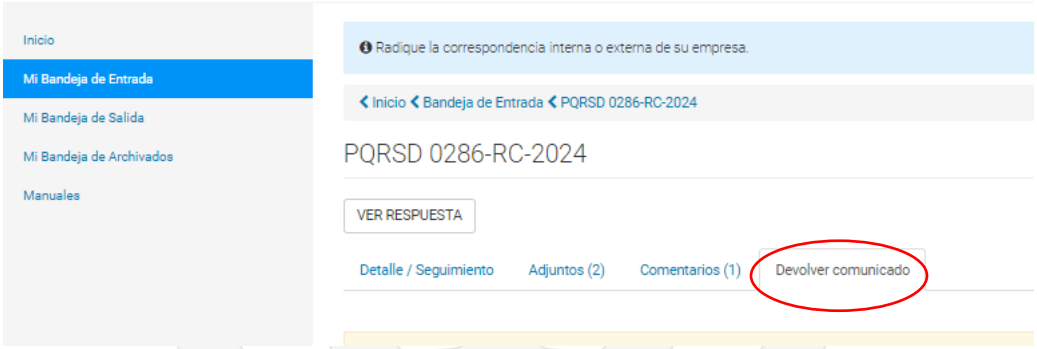
c. Atienda las alertas emitidas por Atención al ciudadano

El área de atención al ciudadano en el marco de la prevención del daño antijurídico y para garantizar el derecho fundamental de petición, emite alertas a los lideres de procesos, funcionarios y colaboradores encargados de atender las PQRSD, con el fin de que las mismas sean atendida dentro de los términos de ley.

d. Recuerde que existen diferentes canales de comunicación a través de los cuales puede llegar una PQRDS:

- SIAC
- Correo electrónico atención al ciudadano
- Correo electrónico institucional del líder de proceso o directivo
- Peticiones verbales

e. Recuerde que el contenido de la petición determina la competencia del área que debe atender la misma, es así como al recibir por parte de atención al ciudadano una petición que no sea competencia de su área deberá realizar la devolución de esta a través del SIAC, indicando cual es el área competente para dar respuesta.



No olvide adelantar esta acción a más tardar al día siguiente del recibo de la petición con el fin de que el área competente cuente con el tiempo necesario para dar respuesta oportuna y de fondo a la petición.

1.2) Una vez presentada la petición

Una vez presentada la petición, se sugiere seguir las recomendaciones generales y especiales en razón a las particularidades de la petición: verbal, análogas, masivas, oscuras, incompletas, etc.

a. Verifique que la petición sea presentada de manera respetuosa, es decir, que el escrito no resulte descomedido o injurioso de manera ostensible e incuestionable, en caso de recibir una petición con estas características pida asesoría al jurídico encargado de realizar el acompañamiento a la PQRSD de su área.

b. Recuerde que al ser el derecho de petición un derecho fundamental cualquier persona natural o jurídica, incluidos menores de edad y extranjeros, pueden presentar peticiones respetuosas ante la entidad y por lo tanto debe darse trámite a la petición recibida

c. Una vez analizada la petición, identifique si contiene dos o más puntos que requieren pronunciamientos distintos o particulares y verifique que sobre cada uno de ellos se haya aportado la información necesaria por parte del peticionario, como buena práctica se recomienda que la petición sea contestada punto a punto con el fin de que el peticionario tenga mayor claridad sobre lo solicitado.

d. El área que recibe la petición debe verificar que el peticionario esté identificado y haya proporcionado todos los datos de contacto. Solicite dirección, teléfono fijo, teléfono celular y correo electrónico del peticionario. Infórmele la utilidad de esta información para garantizar una adecuada respuesta a su solicitud, sin que se rechace la solicitud si falta alguno de estos ítems.

e. Verifique que la persona allegue todos los documentos en su poder que sean necesarios para resolver la petición. En caso contrario, requiérala inmediatamente para que los aporte. Si el peticionario insiste en la radicación, deje constancia de los documentos faltantes. Recuerde que este requerimiento no constituye una respuesta de fondo. (Peticiones incompletas)

1.2.1. Presentación de peticiones verbales

a. Las peticiones verbales se pueden presentar de forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz (Decreto 1166 de 2016).
b. Utilice el SIAC como medio de radicación.
c. El área de atención al ciudadano deberá establecer un formato para quien recibe personalmente la solicitud. Este formato le debe permitir corroborar el cumplimiento de la información necesaria para dar trámite a la petición.
d. Los medios empleados por quien recibe la petición le deben permitir registrar la fecha y un número único de radicado a la petición.
e. Quien recibe la petición verbal debe hacer uso de este formato.
f. En caso de que la respuesta a una petición verbal sea suministrada en igual forma, deje constancia de ella en la respectiva radicación. Por ejemplo, si la respuesta fue suministrada en una reunión, consigne en el acta el contenido de la respuesta. Asegúrese de que el peticionario firme el acta.

   En los casos en los que se utilicen medios electrónicos para grabar la solicitud, haga lo mismo con la respuesta si se otorga de manera inmediata e indique claramente que la información suministrada corresponde a la contestación de la solicitud hecha. De utilizar formatos consigne igualmente en ellos la respuesta entregada.

g. La repuesta a la petición verbal de acceso a la información siempre debe darse por escrito (Decreto 1166 de 2016)

1.2.2. Peticiones anónimas

a. La figura de las peticiones anónimas está prevista en el ordenamiento jurídico al amparo de lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia C-951 de 2014[2].
b. Conforme con la sentencia C- 951 de 2014, la presentación de peticiones anónimas debe ser una excepción, pues por regla general la falta de identificación del peticionario dificulta la concreción de la respuesta y puede implicar falta de responsabilidad en las afirmaciones que se realizan y a su vez afectar impunemente derechos de terceros como el buen nombre o la honra.
c. Las peticiones anónimas se deben recibir de manera excepcional y siempre que esté justificada de manera seria y creíble la reserva del nombre del peticionario. Por ejemplo, temas de seguridad[3].

[2] Por medio de la Sentencia C-951 de 2014, la Corte Constitucional ejerció el control previo de exequibilidad de la Ley Estatutaria de Derecho de Petición (norma que a su vez corresponde al Título II del CPACA). En esta providencia, la Sala declaró la exequibilidad del deber a cargo del peticionario de indicar su nombre, número de identificación y lugar de notificación (art. 16 del CPACA) "siempre y cuando se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad"

[3] En sentencia C. Const., Sent. C- 951, dic. 4/2014. M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez fue declarado exequible el artículo 16 del proyecto de ley estatutaria "siempre y cuando el numeral 2º se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad".

d. Emita la respuesta, informe en la cartelera de la entidad o en su sitio web que ya emitió respuesta y, siempre que no contenga datos sensibles, publique el contenido de la respuesta.

1.2.3. Peticiones análogas y masivas

a. Identifique si se trata de peticiones análogas y masivas. Recuerde que 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 (art. 22 CPACA).
b. Los términos idénticos aluden a que las 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.
c. Emita una única respuesta. d. Envíe copia de la respuesta a cada peticionario. e. Comunique la respuesta a través de un diario de amplia circulación o en la página web de la entidad

1.2.4. Peticiones reiteradas

a. Identifique si se trata de una petición reiterada. Recuerde que una petición reiterada es aquella que es idéntica a otra presentada con anterioridad. En estos casos es posible reiterar la respuesta (art. 19 CPACA).
b. Tenga presente que los peticionarios tienen la posibilidad de reiterar sus peticiones en caso de considerar que la respuesta no es efectiva. En ese caso, procure ampliar la contestación inicial con el propósito de satisfacer el derecho del solicitante.
c. Recuerde que cuando las peticiones tienen elementos comunes, pero se relacionan nuevos hechos o argumentos, no se consideran peticiones reiteradas.

1.2.5. Peticiones oscuras

a. Recuerde que una petición es oscura cuando no es posible identificar su objeto o finalidad (art. 19 CPACA).
b. Devuelva la petición para que el solicitante la corrija.
c. Emita una comunicación en la que informe al peticionario: i) las razones por las cuales la solicitud no es clara y anexe copia de la petición, ii) el plazo de diez (10) días siguientes a la comunicación con que cuenta el peticionario para aclarar su solicitud y iii) que el término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto la entidad reciba la respectiva corrección (art. 19 CPACA).
d. En caso de que el peticionario no realice la aclaración, infórmele sobre la incapacidad de la entidad de dar respuesta y posteriormente archive la solicitud mediante el procedimiento que la entidad haya establecido para ello (art. 19 CPACA).

1.2.6. Peticiones incompletas

a. Recuerde que una petición incompleta es aquella que no posee los elementos esenciales señalados en el literal a. del punto 1.1. de este documento.

b. No devuelva la petición por incompleta, sino que requiera al peticionario, dentro de los 10 días siguientes a la radicación, para que la complete en un término máximo de un (1) mes (art. 17 CPACA).
c. Recuerde que el término para dar respuesta se interrumpe hasta tanto la entidad reciba la petición de manera completa. Infórmele de esta particularidad al peticionario (art. 17 CPACA).
d. En caso de que el peticionario no complete la petición, la entidad debe informarle la incapacidad de dar respuesta en virtud de su omisión.
e. En los casos en los que la petición verse sobre distintos puntos y sobre algunos no se brindaron los datos necesarios para poder dar una respuesta de fondo, de ser el caso, requiera al peticionario para completar la información y, en todo caso, responda sobre los puntos que sean posibles (art. 17 CPACA).

1.2.7. Peticiones de consulta

a. Recuerde que una petición de consulta se caracteriza porque busca conocer el criterio de la entidad en relación con materias que sean de su competencia.
b. Responda la petición a través de un concepto.
c. Recuerde que, en principio, la emisión de un concepto no compromete la responsabilidad de las entidades públicas que los expiden, ni las obliga a su cumplimiento o ejecución. Significan, en principio, una orientación, consejo o un punto de vista[4].
d. Recuerde que, salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución (art. 28 CPACA).

1.2.8. Peticiones sobre información reservada

a. Determine si en la petición se solicita información objeto de reserva. Recuerde que el carácter reservado de la información debe estar determinado de manera expresa en la Constitución o en una ley.

   El artículo 24 del CPACA establece que tendrán carácter reservado los documentos e información relacionada con:

   - Defensa o seguridad nacional.
   - Las relaciones internacionales.
   - Instrucciones en materia diplomática o negociaciones reservadas.
   - Datos que hagan parte de la privacidad e intimidad de las personas, incluidos en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

[4] C. Const., Sent. C- 951, dic. 4/2014. M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez

- Condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- El secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- El secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.

Por su parte el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 además de establecer como información reservada la relacionada con la defensa y seguridad nacional señala también la información relacionada con:

- La seguridad pública.
- Las relaciones internacionales.
- La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.
- El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales.
- La administración efectiva de la justicia.
- Los derechos de la infancia y la adolescencia.
- La estabilidad macroeconómica y financiera del país.
- La salud pública.
- Los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Y el artículo 129 de la Ley 1955 de 2019 estableció que las estrategias de defensa jurídica nacional e internacional gozarán de reserva legal conforme con el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, y la estabilidad macroeconómica y financiera del país contenidas en los literales e) y h) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014[5].

Las estrategias de defensa jurídica nacional e internacional son los documentos, conceptos, lineamientos e información a los que acuden la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado y/o las entidades públicas encargadas de hacer efectiva la defensa jurídica del Estado y de proteger sus intereses litigiosos.

De manera expresa, este artículo establece además que la reserva cubrirá todas las etapas de la controversia o del proceso respectivo; y los acuerdos o contratos producto del uso de mecanismos alternativos de arreglo directo o negociaciones cuando puedan incidir en la gestión de otros procesos o acuerdos.

[5] Ley 2294 de 2023. (Mayo 19). "POR EL CUAL SE EXPIDE EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022- 2026 "COLOMBIA POTENCIA MUNDIAL DE LA VIDA".

b. Verifique que el peticionario exprese el fundamento de la solicitud, manifieste las razones por las cuales se considera apto para recibir la información, allegue los documentos que soportan su aptitud y que señale, en caso de no ser el titular, el uso que pretende darle a la información.

c. Suministre la información al titular o a la persona expresamente autorizada por el titular. En la respuesta indique el deber de no hacer pública la información o de usarla con fines distintos a los expresados.

d. Rechace la petición cuando verse sobre información que tenga carácter de reserva y la persona no esté facultada para solicitarla.

e. Motive el rechazo de la petición con base en la norma constitucional o legal que establece la reserva.

f. Explique: i) las razones por las cuales la información solicitada está incluida en la categoría de reserva; ii) el daño que se causaría con la revelación de la información solicitada y los derechos o bienes jurídicos que se pretende proteger; iii) las razones por las cuales el riesgo identificado es real, probable, específico y significativo; iv) la manera concreta por la cual, en el evento de proceder a la entrega de la información solicitada, el riesgo identificado se materializaría de manera concreta y no genérica; iv) la justificación de que la reserva es necesaria, idónea, razonable, proporcional y obedece a un fin legítimo e importante; y v) que se está dentro del término establecido de reserva.

g. Tenga en cuenta que, de conformidad con los literales e) y h) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 129 de la Ley 1955 de 2019, las estrategias de defensa jurídica son de carácter reservado. Su justificación, a grandes rasgos, se sustenta en que el conocimiento de estas estrategias implicaría una ventaja para quienes impulsan controversias jurídicas contra las entidades públicas, pues al conocer de manera anticipada la defensa podrían adecuar o modificar su estrategia de forma tal que disminuyera las probabilidades de éxito de la defensa jurídica estatal.

h. Identifique si, pese a la aplicación del régimen de reserva, es posible proceder a la revelación parcial de la información solicitada que no tenga esta restricción.

i. Recuerde que, frente al rechazo de entregar la información, el peticionario tiene el recurso de insistencia para que una autoridad judicial decida si se niega o se acepta total o parcialmente la petición formulada (art. 26 CPACA).

j. Tenga en cuenta que, ante el rechazo de la entrega de información reservada sobre temas de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante puede presentar recurso de reposición. Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo o al juez administrativo con jurisdicción donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si niega o acepta la petición formulada. (art. 27 Ley 1712 de 2014).

k. Recuerde que la utilización indebida y/o la revelación de información privilegiada y/o sujeta a reserva puede implicar la incursión en los delitos establecidos en los artículos 194 (divulgación y empelo de documentos reservados), 258 (utilización indebida de información privilegiada), 418 (revelación de secreto), 419 (utilización de asunto sometido a secreto o reserva) y 420 (utilización indebida de información oficial privilegiada) del Código Penal.

l. En caso de duda razonable respecto del régimen aplicable a una información solicitada, es preferible denegar la solicitud e informar al solicitante sobre las alternativas judiciales de las que dispone para que sean los jueces de la República quienes resuelvan sobre el particular.

m. Recuerde que el carácter reservado de la información no es oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni administrativas que, siendo competentes para ello la soliciten para el debido ejercicio de sus funciones constitucionales y legales. En estos casos, recuerde incorporar la nota de reserva (art. 27 CPACA).

n. Recuerde que el carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, 19 siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, correspondiendo a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos respectivos. (art. 27 Ley 1755/15).

1.2.9. Peticiones sobre información pública clasificada

a. Recuerde que puede ser objeto de información pública clasificada aquella que está en poder o custodia de la entidad, pero pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica cuyo acceso al público puede causar un daño a sus derechos a la intimidad, a la vida, salud, seguridad y secreto comercial, industrial y profesional.

b. Verifique que quien solicita la información es el titular o cuenta con autorización del titular. Dicha autorización deberá ser autenticada por el titular ante notaría pública.

c. Suministre la información al titular o a la persona expresamente autorizada por el titular. En la respuesta indique el deber de no hacer pública la información o de usarla con fines distintos a los expresados[6].

d. Tenga en cuenta que hay circunstancias excepcionales en las cuales el titular se encuentra incapacitado para autorizar la entrega de su información personal (p.e. por fallecimiento, inconciencia o secuestro)[7]. La solicitud de la historia clínica es la petición que con más frecuencia puede ser presentada sin obtener la autorización del titular. En esos casos, verifique que quien solicita la información acredite su

[6] C. Const., Sent. T-058, feb. 22/2018. M.P. Antonio José Lizarazo Ocampo.
[7] C. Const., Sent. T-595, ago. 28/2009. M.P. Jorge Iván Palacio Palacio.

condición de padre, madre, hijo, hija, cónyuge, compañero o compañera permanente, y requiera prueba que demuestre la imposibilidad del titular de solicitar la información requerida. Verifique igualmente que la solicitud contenga las razones que la sustentan.

e. En los casos en los que quien solicita la información no sea el titular ni una persona autorizada por el titular o legitimada para obtenerla, niegue el acceso a aquellos datos que pertenecen al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica cuando su acceso puede ocasionar daño a los siguientes derechos: i) a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público (literal a. artículo 18 Ley 1712 de 2014), ii) a la vida, salud o seguridad (literal b. art. 18 Ley 1712 de 2014), y iii) secretos comerciales, industriales y profesionales (literal c. art. 18 Ley 1712 de 2014) y la información de proyectos de inversión de las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta (art. 77 Ley 1474 de 2011).

f. Siempre motive la respuesta y comuníquela de forma escrita al peticionario, dentro del término legal.

g. En caso de que la información sea reservada, demuestre que la publicidad de la información que se solicita puede causar un daño real, probable y específico a los derechos mencionados en el literal e. de este punto. Para ello identifique específicamente el riesgo que se quiere evitar con la reserva de la información y luego determine la posibilidad de ocurrencia de este hecho de acuerdo con las reglas de la experiencia. Por ejemplo, la divulgación de la dirección de la residencia de un servidor público de carácter político en un contexto social de conflicto armado puede ocasionar un ataque a su domicilio, pues estos hechos generalmente corresponden a estrategias de enfrentamiento en contextos de guerra.

h. Justifique la respuesta negativa a la petición sopesando, en el caso concreto, si la divulgación de este tipo de información cumple una función constitucional importante o constituye una carga desproporcionada e irrazonable para el derecho a la intimidad de las personas afectadas, que no están obligadas a soportar[8].

i. No justifique su respuesta sustentándose únicamente en la relación entre la información requerida y los derechos mencionados en el literal e. de este punto, sino que argumente su respuesta.

j. Demuestre que la reserva es una medida necesaria, razonable y proporcional para el logro de fines constitucionalmente importantes.

k. Recuerde que la información pública clasificada relacionada en el literal e de este aparte está sujeta al término de protección legal[9].

l. Recuerde que la reserva de la información pública clasificada que puede llegar a afectar los derechos a la intimidad, la vida, la salud y la seguridad, rige mientras

[8] C. Const., Sent. C- 951, dic. 4/2014. M.P. Martha Victoria Sáchica Méndez
[9] C. Const., Sent. C-274, may. 9/2013 M.P. María Victoria Calle Correa

subsista efectivamente el riesgo cierto y objetivo de que, al revelarla, resultara afectado de manera desproporcionada uno de los bienes que se busca proteger.

m. Recuerde que esta reserva solo puede operar sobre la información que compromete derechos fundamentales, pero no sobre todo el proceso público dentro del cual dicha información se inserta.

1.2.10. Priorización de peticiones

a. La priorización en el trámite de peticiones es excepcional. Por regla general, respete el orden cronológico de radicación de las peticiones para emitir la respectiva respuesta.

b. Excepcionalmente priorice la respuesta a las peticiones que versen sobre los siguientes temas (art. 20 CPACA):

- El reconocimiento de un derecho fundamental, cuando la petición deba ser resuelta para evitar un perjuicio irremediable, siempre que el peticionario pruebe sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Cuando, por razones de salud o seguridad personal, la petición implique la necesidad de tomar una medida para proteger la vida o la integridad del peticionario o el destinatario de dicha medida.
- Cuando la petición sea elevada por un periodista en ejercicio de su labor.

c. Recuerde que priorizar la atención de las anteriores solicitudes, no puede significar en ningún momento el desconocimiento de los términos de respuesta de los demás asuntos. d. Recuerde que la priorización de las peticiones es una facultad excepcional y que ésta se diferencia de la obligación legal de, en determinados casos, dar respuesta a peticiones en un tiempo menor a la regla general, por ejemplo, cuando se trata de las peticiones presentadas por los congresistas y las entidades públicas (Ver punto 1.3.1 b. de este documento).

1.2.11. Peticiones de personas privadas de la libertad

a. Recuerde que las autoridades carcelarias tienen el deber de remitir la petición elevada por una persona privada de la libertad a la entidad o autoridad a quien corresponda garantizar su pronta recepción[10] .

b. Evite exigir al peticionario anexos o información que sea de difícil acceso para él teniendo en cuenta su situación de reclusión.

c. Al momento de contar los términos que debe cumplir el peticionario en caso de solicitar aclaración o requerir información complementaria de la petición, tenga en

[10] C. Const., Sent. T-312 jun. 17/2016. M.P. Gloria Stella Ortiz Delgado

cuenta los trámites internos que deben seguir las comunicaciones en los centros de reclusión.

d. Emita una respuesta que, además de cumplir los requisitos generales, garantice la resolución más completa posible. Si es el caso, adicione información que usted considere necesaria y anexe los soportes necesarios.

e. Recuerde que una persona en estado de reclusión tiene dificultades para insistir en sus peticiones.

1.2.12. Peticiones de personas víctimas del conflicto armado

a. Recuerde que las personas víctimas del conflicto armado son sujetos de especial protección constitucional, razón por la cual sus solicitudes deben resolverse con especial diligencia[11].

b. Cuando la solicitud trate sobre la entrega de algún tipo de asistencia o beneficio al que tiene derecho el peticionario por su calidad de víctima, infórmele de manera clara cuándo y de qué forma se hará efectivo su derecho, así como el procedimiento a seguir para que pueda recibirlo.

c. En caso de inconvenientes administrativos o de falta de disponibilidad presupuestal para la entrega de la asistencia o beneficios, hágaselo saber al peticionario de manera oportuna e infórmele las medidas adoptadas para solucionar lo más pronto posible las dificultades.

d. Cuando advierta que el peticionario solicita la entrega o reconocimiento de beneficios o asistencias que no se encuentran dentro de su competencia, remita la petición a la entidad competente y oriente al peticionario sobre otras opciones que existan para satisfacer sus necesidades.

1.3. Para dar respuesta

La garantía del derecho de petición se consolida cuando se proporcionan respuestas oportunas y completas.

1.3.1. Términos de respuesta

a. Recuerde que los términos para dar respuesta a la petición dependen del peticionario (congresistas, entidad pública), el objeto de la petición (petición general, de información, consulta, copias) o la materia objeto de la solicitud (pensiones).
b. Cumpla los tiempos establecidos por la ley para dar respuesta a la petición. Recuerde que, salvo norma especial, el CPACA establece los términos de respuesta a las peticiones.

[11] C. Const., Sent. T-576 sept. 14/2017. M.P. Alejandro Linares Cantillo

c. Recuerde que los términos generales para responder una petición están previstos en el artículo 14 del CPACA de la siguiente manera:

Tipo de petición	Término	Fundamento
Petición general	15 días hábiles	Art. 14 CPACA
Documentos e información	10 días hábiles	Numeral 1, Art. 14 CPACA
Consulta	30 días hábiles	Numeral 2, Art. 14 CPACA

d. Recuerde que existen normas especiales que establecen términos diferentes para contestar la petición.

Tipo de petición	Término	Fundamento
Solicitud de información presentada por congresistas, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso.	5 días hábiles	Art. 258 Ley 5 de 1992[31]
Solicitud de documentación de las Cámaras legislativas o sus Comisiones.	10 días hábiles	Art. 260 Ley 5 de 1992[32]
Presentadas por entidades públicas	10 días hábiles	Art. 30 Ley CPACA
Materia pensional (solicitud de reconocimiento de pensión)	4 meses	Art. 19 Decreto 656 de 1994 SU-975 de 2003
Pago efectivo de la pensión (inclusión en nómina)	6 meses	Art. 4 Ley 700 de 2001 SU-975 de 2003

e. Recuerde que frente a las **peticiones de los periodistas** la ley no establece un término menor al de la regla general para responder sus solicitudes. Sin embargo, la entidad tiene el deber de tramitar de manera preferente esta petición (art. 20 CPACA) (Ver punto 1.2.11 de este documento).
f. Cuente el término a partir del día hábil siguiente a la presentación de la petición en la entidad.
g. Recuerde que la presentación de la petición se configura cuando un funcionario o colaborador de la entidad, en ejercicio de sus funciones la recibe, sin importar el

medio o la forma.

h. Recuerde que el término establecido en la ley es un plazo máximo. Realice todas las gestiones necesarias para no sobrepasarlo.
i. Establezca plazos para los trámites al interior de la entidad previendo que éstos no afecten la respuesta oportuna. Determine de acuerdo con el tipo de petición un tiempo para la radicación, asignación, revisión previa, elaboración del proyecto de respuesta, verificación de respuesta, aprobación y comunicación.
j. Tenga en cuenta que sí una norma se refiere solamente a días, estos se entienden hábiles y que los meses se entiende calendario[12].

1.3.2. Posibilidad de ampliar el plazo

Los términos generales para contestar la petición previstos tanto por el artículo 14 del CPACA (punto 1.3.1.c.) como por el artículo 5º del Decreto 491 de 2020 (punto 1.3.1. d.) pueden prorrogarse. Para hacer uso de esta facultad tenga en cuenta los siguientes criterios:

a. La ampliación del plazo es excepcional y **sólo procede cuando no sea posible dar respuesta en el término de ley**.

b. Informe al peticionario de la ampliación del plazo antes de que venza el término legal.

c. Establezca el nuevo término teniendo en cuenta la complejidad de la solicitud, las circunstancias específicas de la entidad y los trámites internos que deba adelantar para dar respuesta. El nuevo plazo no podrá exceder el doble del previsto originalmente en la ley.

d. En la comunicación que informa la ampliación, indique los motivos de la demora, la nueva fecha o término de respuesta y señale la norma que lo faculta para extender el plazo.

e. Tenga en cuenta que el derecho de petición no está garantizado hasta tanto comunique la respuesta de fondo de la solicitud al peticionario.

f. En principio, el exceso de peticiones o carga de trabajo no es una excepción para la ampliación del plazo. Las entidades deben disponer del personal necesario para dar respuesta en los términos legales. Sólo en circunstancias muy excepcionales, la Corte Constitucional ha avalado la ampliación del plazo. Estas circunstancias están enunciadas en el literal g. del punto 2.3 de este documento.

[12] De acuerdo con el artículo 62 de la Ley 4 de 1913: "En los plazos de días que se señalen en las leyes y actos oficiales, se entienden suprimidos los feriados y de vacantes, a menos de expresarse lo contrario. Los de meses y años se computan según el calendario; pero si el último día fuere feriado o de vacante, se extenderá el plazo hasta el primer día hábil.

1.3.3. Contenido de la respuesta

a. Diríjase siempre de manera respetuosa hacia el peticionario.
b. Utilice un lenguaje formal, cordial, directo y claro35.

c. Redacte una respuesta comprensible para el ciudadano que la presenta. Use términos, redacción y argumentos que sean adecuados para el destinatario.

d. Tenga en cuenta que el núcleo del derecho de petición se satisface cuando la entidad da una respuesta en relación con lo solicitado. La entidad no está obligada a emitir una respuesta positiva o negativa. Siempre que se cumpla con los requisitos, la entidad tiene la potestad de valorar la solicitud y resolverla de acuerdo con el sustento jurídico y fáctico a que haya lugar, así la respuesta sea negativa36.

e. Emita una respuesta que esté en consonancia con lo solicitado. Identifique claramente el objeto de la petición y evite pronunciarse sobre asuntos que estén por fuera de ésta.

f. Asegúrese de que la respuesta resuelva de manera detallada y completa todos los puntos que se mencionan en la petición.

g. Evite usar argumentos evasivos o genéricos, que no respondan lo preguntado o que no estén relacionados con las particularidades de la petición presentada.
h. Absténgase de emitir pronunciamientos confusos o ambiguos que dejen un amplio margen de interpretación.

i. Cuando use formatos o respuestas tipo, asegúrese de que el modelo utilizado sea aplicable al asunto de la petición. Cuando se requiera, incorpore los elementos particulares que se necesiten para atender las especificidades la solicitud.

j. Evite los formatos cuando no apliquen a una determinada petición.

k. Cuando deba remitir la petición a otra entidad, señale en la respuesta el marco de competencia de dicha entidad y las razones por las cuales es competente para resolver la petición.

l. Evite responder que existen otros medios para conseguir la información solicitada. Si la entidad cuenta con la información, debe proporcionarla.

m. Emita la respuesta a través de un medio adecuado para que el peticionario la reciba. Por ejemplo, si se trata de una petición elevada de forma verbal por una persona analfabeta o en situación de discapacidad visual, dé respuesta de la misma forma y deje constancia de lo ocurrido. Recuerde que, si la

petición es de acceso a la información, la respuesta siempre debe realizarse por escrito.

n. Recuerde que el silencio administrativo no constituye respuesta a la petición[13]. Tenga en cuenta que si en diez (10) días no ha emitido respuesta acerca de la petición de documentos o información, se entenderá que entregará lo solicitado[14].

o. Para dar respuesta a las peticiones que tienen características particulares, tenga en cuenta las recomendaciones y sugerencias establecidas en este documento de la siguiente manera: peticiones verbales, peticiones anónimas, peticiones análogas y masivas, peticiones reiteradas, peticiones oscuras, peticiones incompletas, peticiones de consulta y peticiones sobre información reservada.

1.4. Una vez emitida la respuesta

Luego de emitir la respuesta, debe garantizar que tenga notificación efectiva al peticionario[15]. Para tal fin:

a. Utilice todos los medios disponibles para comunicarle al peticionario la respuesta a su solicitud. Si cuenta con los datos necesarios y la autorización respectiva, envíela tanto por correo certificado como por correo electrónico.

b. En caso de no tener datos de contacto y siempre que no contenga información reservada o sensible, publique la respuesta en la página web o cartelera de la entidad, emisora radial o diario de amplia circulación.

c. En caso de que proceda a la publicación y cuando advierta una posible vulneración al derecho a la intimidad, vida o seguridad del peticionario, elimine los datos y referencias que permitan individualizarlo.

d. Recuerde que si se trata de una petición análoga y masiva puede publicar la respuesta en un diario de amplia circulación y también la debe enviar a cada peticionario.

e. Valide y registre en sus bases de datos la entrega de la respuesta con los respectivos soportes.

f. Ante dudas sobre la recepción de la respuesta por parte del peticionario, comuníquese telefónicamente con él para confirmar el recibo. Registre la fecha de la llamada, la persona que la atendió y el nombre del funcionario o

[13] C. Const., Sent. T-618 nov. 9/2016 M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez.
[14] C.E. Sentencia T-4698/17 M.P. Carlos Enrique Moreno Rubio.
[15] C. Const., Sent. T- 077 mar. 2/2018 M.P. Antonio José Lizarazo ; Sent. T-219 may. 2/2016. M.P. Alejandro Linares Cantillo ; Sent. T-487jul. 28/2017 M.P. Alberto Rojas Ríos, entre otras.

colaborador de la entidad que la realizó.

g. Si la respuesta es devuelta por la empresa de envíos, comuníquese telefónicamente con el peticionario y confirme la dirección o solicite un correo electrónico y la autorización respectiva para enviarla nuevamente por este medio.

h. En casos excepcionales, en los cuales no sea posible enviar la respuesta por ningún medio, cite al solicitante a la entidad y entréguele personalmente la respuesta.

II. Lineamientos en materia de defensa judicial

A continuación, se presentan una serie de recomendaciones para la óptima defensa de las entidades públicas o de sus funcionarios como consecuencia del trámite y contestación oportuna y adecuada de una petición. Los trámites analizados fueron: (2.1) proceso judicial de insistencia, (2.2) acción de tutela y (2.3.) solicitud de cumplimiento e incidente de desacato.

2.1. En proceso judicial de insistencia

Recuerde que cuando la entidad niega la entrega de información o documentos reservados, el peticionario tiene la posibilidad de que una autoridad judicial valore la situación mediante un recurso de insistencia (art. 26 CPACA)

En términos de la Corte Constitucional el recurso de insistencia es un instrumento gratuito, fácil, específico, sencillo, breve y eficaz para determinar si la negativa al acceso a la información reservada configuró una restricción a los derechos fundamentales del peticionario.

Al recurso de insistencia sólo se puede acudir cuando existe una negativa en el acceso a la entrega de información o documentos sometidos a reserva. Los documentos sometidos a reserva son aquellos enunciados en el punto 1.2.9 de este documento.

En este punto es importante aclarar que cuando se niega el acceso a documentos que protegen la seguridad y defensa nacional, y las relaciones internacionales procede en primer lugar el recurso de reposición y luego el recurso de insistencia. Si bien el artículo 27 de la Ley 1712 de 2014 no se refiere a este último recurso expresamente bajo el nombre de “insistencia”, la Corte Constitucional señaló que este instrumento es similar al contenido en el artículo 26 del CPACA que regula esta clase de recursos.

Respecto del proceso de insistencia tenga en cuenta las siguientes consideraciones:

a. El peticionario debe presentar la insistencia ante la entidad que niega la entrega de la información reservada y la entidad debe remitir la solicitud de insistencia al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos (art. 26 CPACA).
b. Establezca protocolos orientados a garantizar que este envío se surta a la mayor brevedad.

c. Con la solicitud de insistencia, allegue la petición original y la respuesta en la que rechaza lo solicitado.
d. Adjunte un escrito en el que explique de manera detallada el motivo para rechazar la solicitud y los fundamentos de la reserva de la información (Ver punto 1.2.9. y 1.2.10 de este documento).

2.2. En acción de tutela

a. Verifique que la petición objeto de tutela efectivamente haya sido presentada ante la entidad. De no haber sido presentada ante la entidad, solicite la declaratoria de improcedencia de la acción de tutela por falta de legitimación por pasiva.

b. Asegúrese de que la persona que interpone la acción de tutela es el peticionario o acredita las condiciones para actuar como agente oficioso, representante o apoderado. De lo contrario alegue falta de legitimación por activa y solicite que la acción de tutela sea declarada improcedente.

c. Cuando la acción de tutela tenga por objeto la negativa de la entidad a la entrega de información o documentos reservados y el peticionario no hubiere presentado recurso de insistencia, solicite que se declare la improcedencia de la acción de tutela por desconocimiento del requisito de subsidiariedad.

d. Si la respuesta objeto de acción de tutela fue dada de manera oportuna y adecuada, solicite que se niegue el amparo solicitado.

e. En la contestación de la demanda anexe copia del recibido de la respuesta por parte del destinatario, constancia de entrega emitida por la empresa de correo, copia del correo electrónico enviado, constancia de la llamada telefónica o de la publicación de la respuesta. Recuerde acreditar que realizó todas las diligencias efectivas posibles para comunicar oportunamente la respuesta.

f. En el escrito de contestación de la demanda enumere detallada y claramente las actuaciones realizadas para poner en conocimiento del peticionario la respuesta a su solicitud. Exponga brevemente el contenido de la respuesta y desarrolle las razones para fundamentar porqué cumple con todos los requisitos exigidos por la ley y la jurisprudencia (Ver punto 1.3. de este documento).

g. Si la acción de tutela está fundamentada en el desacuerdo del accionante con el sentido de la respuesta, alegue que la entidad tiene la potestad de valorar las solicitudes y decidir negativa o positivamente sobre lo solicitado. Agregue que el hecho de que el peticionario no esté de acuerdo con la respuesta no implica vulneración del derecho de petición, siempre que la respuesta cumpla los requisitos exigidos por la ley y la jurisprudencia.

h. Si no emitió la respuesta antes de la interposición de la acción de tutela y el término para hacerlo ya se cumplió, hágalo de manera inmediata e informe en el escrito de contestación que la respuesta ya fue comunicada o se encuentra en proceso de comunicación. Una vez cuente con la prueba de la comunicación, remítala al despacho judicial.

i. Si no ha sido posible comunicar la respuesta por situaciones ajenas a la entidad, informe de manera detallada al despacho judicial todas las actuaciones que realizó para lograr la comunicación con el peticionario. Aporte las pruebas pertinentes.

j. Cuando sea necesario, indique de forma clara en el escrito de contestación de la demanda de tutela el marco de competencia de la entidad.

2.3. En el trámite de solicitud de cumplimiento e incidente de desacato

a. Recuerde que la solicitud de cumplimiento busca el cumplimiento de la orden proferida en la sentencia de tutela, mientras que el incidente de desacato busca imponer sanciones a la parte condenada por no cumplir la orden contenida en una sentencia de tutela.

b. Cumpla la orden judicial derivada del amparo al derecho fundamental de petición, aun cuando la providencia que tuteló el derecho está siendo impugnada. Recuerde que la impugnación no impide dar cumplimiento inmediato al fallo de tutela.

   Excepcionalmente, la Corte Constitucional, previa declaratoria de un estado de cosas inconstitucional, ha permitido que se difiera el cumplimiento de la orden judicial en los casos donde la entidad se ha visto desbordada institucionalmente para dar cumplimiento a las sentencias de tutela (Ver literal g. de este aparte).

c. Acredite ante el despacho judicial en el menor tiempo posible el cumplimiento de la orden proferida en la sentencia de tutela.

d. Identifique la inconformidad del despacho judicial o del accionante con el cumplimiento del fallo y subsánela o desvirtúela según sea el caso.

e. Cuando se omita notificar alguna providencia en el trámite de la tutela o se vulnere el derecho al debido proceso, alegue y solicite la nulidad de todo lo actuado con posterioridad a dicha providencia.

f. Recuerde que los factores eminentemente internos atribuibles a la falta de diligencia de la entidad pública no justifican el incumplimiento de órdenes judiciales.

g. Tenga presente que solo en casos excepcionales puede solicitar a la Corte Constitucional que declare el estado de cosas inconstitucional y, como consecuencia de esta declaratoria, suspenda las sanciones por desacato y ordene medidas particulares en cuanto a la resolución de las acciones de tutela relacionadas con la contestación de peticiones dirigidas a la entidad. Tenga en cuenta que:

- Esta medida solo es procedente cuando la entidad ha presentado un aumento significativo, excesivo e imprevisto en el número de peticiones en un corto tiempo, que desborda su capacidad operativa y ocasiona la presentación masiva de tutelas en su contra pare el amparo del derecho de petición.

- Identifique una acción de tutela que se encuentre surtiendo el trámite de eventual revisión en la Corte Constitucional y solicite ante la respectiva Sala de Selección su escogencia para que el alto tribunal analice su solicitud de declaratoria de estado de cosas inconstitucional.

- Demuestre la situación de aumento significativo, excesivo e imprevisto de las peticiones y las acciones de tutela en su entidad mediante comparaciones numéricas de su comportamiento en los últimos 6 meses, o mediante cotejos respecto de otras entidades públicas de características similares.

- Explique de manera detallada las razones ajenas a la entidad que justifican el incumplimiento a los términos de respuesta de las peticiones y de las órdenes judiciales.

- Exponga, cuando sea del caso, que el incumplimiento no está dentro del ámbito de dominio del funcionario que actúa diligentemente y que por ende en su actuación no existe culpa ni desidia. Alegue que, dada la situación descrita, la actuación de la entidad y, en concreto, del funcionario, no puede considerarse como negligente, arrogante o irrespetuosa con la justicia.

- Explique las razones que muestran la diligencia con que actúan los funcionarios o colaboradores de la entidad encargados de tramitar las respuestas a las peticiones o cumplir las órdenes judiciales. Señale, en ese sentido, cómo una orden o sanción judicial no contribuiría a la protección del derecho, sino que congestionaría la entidad pública y podría generar situaciones de desigualdad entre los peticionarios que pueden acceder a la justicia por medio de una acción de tutela y los que no.

- Indique que podría resultar en una vulneración mayor a los derechos del peticionario no tener en cuenta los problemas estructurales que presenta la entidad, pues implicaría incumplir las órdenes de tutela en los plazos previstos por el juez.

- Justifique la incapacidad de la entidad para solventar la situación, manifieste las carencias existentes (v. gr. falta de recursos tecnológicos, materiales o de personal), las circunstancias que originaron la congestión (v. gr. situaciones sociales, económicas, políticas, etc. o asunción de parte de la entidad de nuevas competencias) o la falta de fuentes o de apoyo necesario de otras entidades públicas para dar respuesta oportuna y adecuada a la petición.

- Alegue que las órdenes derivadas de los incidentes de desacato, como los arrestos, generan un obstáculo adicional para que la entidad responda de manera adecuada y oportuna las peticiones que se le presentan o cumpla las respectivas órdenes judiciales en materia de tutela.

- Demuestre que la entidad ha adoptado medidas para superar la congestión en la que está. Describa de manera concreta el plan formulado para ello y, si es posible, los resultados que se han alcanzado hasta la fecha.

- Proponga soluciones estructurales al problema desde una perspectiva de apoyo, vigilancia y control.

- Diseñe un plan articulado y concreto de mejora en el cual: i) determine de manera clara el problema (v. gr. aumento desbordado de las peticiones que evidencian trámites inoficiosos, inadecuado diseño en el flujo de peticiones, dificultades de comunicación interna, insuficiencia de personal, fenómenos sociales, políticos o económicos), ii) defina medidas concretas (v. g, contratación, definición de procedimientos, turnos de contestación, diseño de respuestas automáticas, etc.), así como plazos, recursos y responsables, iii) defina con criterios constitucionales los grupos de peticiones que se deban priorizar, iv) determine los tiempos máximos de cumplimiento de las ordenes de tutela, de emisión de respuesta a las solicitudes presentadas (represadas y nuevas), v) determine los mecanismos eficientes y excepcionales de comunicación, vi) establezca metas claras a largo, mediano y corto plazo, vii) establezca indicadores de gestión y resultado, viii) comprométase con el cumplimiento del plan y ix) proponga fechas de presentación de informes.

- Proponga el plan diseñado a la Corte Constitucional y paralelamente solicítele que suspenda las sanciones de desacato impuestas por esta materia a la entidad en sentencias de tutela y que ordene a los demás jueces de tutela tener en consideración en sus decisiones el problema estructural que afecta a la entidad y el plan de acción cuando sea aprobado por la Corte Constitucional.

- Si la Corte Constitucional aprueba el plan propuesto, adviértales a los usuarios de la entidad su existencia, contenido y el seguimiento de los

indicadores de gestión y resultado. Informe de manera eficiente el plan propuesto. Comuníqueselo al peticionario en el momento en que éste presenta su solicitud. Utilice también la página web o la cartelera de la entidad, y los medios masivos de comunicación.

- Cumpla el plan, presente informes de seguimiento a la Corte Constitucional, evidencie la superación de las circunstancias que dieron origen a la declaratoria del estado de cosas inconstitucional y, posteriormente, solicite su levantamiento.

La garantía del derecho de petición es una de las características esenciales de un estado social de derecho. Su adecuado amparo se traduce en que el peticionario conozca efectivamente la respuesta a su petición de manera oportuna, de fondo, clara, precisa y congruente. Esta finalidad sólo se logra si se adoptan medidas desde antes de la presentación de la solicitud, se realiza un seguimiento al momento de su presentación, respuesta y efectiva entrega y se efectúa una adecuada defensa judicial en aras de garantizar las subreglas constitucionales en esta materia.

En razón a lo expuesto, el Comité de Conciliación mediante los lineamientos jurídicos aquí expuestos en el marco de sus funciones encaminadas a la prevención del daño antijurídico busca mejorar el funcionamiento de la Escuela; y proteger los intereses litigiosos de la misma, facilitando a los servidores públicos y colaboradores herramientas para garantizar el mandato constitucional del derecho de petición y ofrecen pautas jurídicas para una adecuada defensa judicial.

Cordialmente,

COMITÉ DE CONCILIACIÓN
Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central