



Bogotá D.C, 16-11-2017
130-OCI

MEMORANDO

PARA: GUILLERMO ENRIQUE AVILA BARRAGAN
Director (e)

DE: DORIS ALICIA PARRADO MORALES
Jefe Oficina de Control Interno (e)

ASUNTO: Respuesta a Derechos de Petición

REFERENCIA: Radicados DADEP No 201713000014653 del 26-05-2017 y
20174080028823 del 23-10-2017

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del rol de acompañamiento y asesoría y en ejercicio de sus funciones, en especial las establecidas en la Ley 87 de 1993, nuevamente recomienda a la administración aplicar mecanismos efectivos de control y seguimiento que permitan mitigar el riesgo latente que el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público presenta ante el incumplimiento de respuestas oportunas conforme dicta la Ley a los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía a través del aplicativo distrital SDQS, Sistema de quejas y Sugerencias.

La oficina de Control Interno en el memorando de la Referencia radicado en el mes de mayo del año en curso, recomendó aumentar la efectividad de los controles a los términos para dar respuesta a los derechos de petición, ello implicaba controlar de manera efectiva que el documento de respuesta saliera de la entidad dentro de los términos legales. Igualmente, se recomendó implementar modelos de control sobre la calidad de la respuesta con el fin de informar al peticionario de manera adecuada y completa.

De igual manera se propuso a nivel institucional realizar una jornada de depuración al aplicativo SDQS, de derechos de petición con términos vencidos y sin respuesta a la fecha, para que con el menor tiempo posible se diera respuesta a los mismos, sin que con ello se evitaran las acciones administrativas que correspondieran o las acciones contractuales a que

hubiese lugar.

No obstante lo anterior, mediante Memorando 20174080028823 del 23-10-2017, la Subdirección Administrativa y Financiera y de Control Disciplinario presenta un informe en donde se detalla cada una de las peticiones que se respondieron fuera de término durante el período comprendido entre los meses de abril a Septiembre y que en total suman 64 peticiones.

Frente a la actual situación, la Oficina de Control Interno encuentra que la Ley 734 del 5 de febrero de 2002, en el numeral 7° y más específicamente el 8° del artículo 35 dispone que le es prohibido a los servidores públicos retardar el servicio a que está obligado y retardar u omitir dar respuesta a las peticiones.

No es de poca importancia el tema de omitir el cumplimiento de los términos cuando de PQRS se trata porque ello implica la negación de un derecho de canon constitucional. Al respecto la Corte Constitucional se ha pronunciado en variedad de ocasiones y más recientemente en Sentencia C-007 del 18 de enero de 2017, con ponencia de la magistrada Gloria Stella Ortiz Delgado señaló que:

“15. Así mismo, la Corte ha señalado que su núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.”

Según se estableció en las sentencias **C-818 de 2011** y **C-951 de 2014**, los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:

- (i) **La pronta resolución** constituye una obligación de las autoridades y los particulares de responder las solicitudes presentadas por las personas en el menor plazo posible, sin que se exceda el tiempo legal establecido para el efecto, esto es, por regla general, 15 días hábiles. Para este Tribunal es claro que el referido lapso es un límite máximo para la respuesta y que, en todo caso, la petición puede ser solucionada con anterioridad al vencimiento de dicho interregno. Mientras ese plazo no expire el derecho no se verá afectado y no habrá lugar al uso de la acción de tutela.

- (ii) **La respuesta de fondo** hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según esta Corte, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) **claridad**, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b)

precisión, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve a respuestas evasivas o elusivas; c) congruencia, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) consecuencia en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”.

Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido. En efecto, la sentencia C-510 de 2004 indicó que “el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], en cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento o no del derecho subjetivo invocado ante la administración para la adjudicación de un baldío, el registro de una marca, o el pago de una obligación a cargo de la administración”. Así, el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y a tener una contestación para la misma, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.

- (iii) *La notificación de la decisión atiende a la necesidad de poner al ciudadano en conocimiento de la decisión proferida por las autoridades, ya que lo contrario, implicaría la desprotección del derecho de petición. La notificación en estos casos, se traduce en la posibilidad de impugnar la respuesta correspondiente. Frente a este elemento del núcleo esencial de la petición, esta Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado” (Cursiva y subrayado fuera de texto, negrilla original del texto)*

Aunado a lo anterior, el artículo 6° de la Ley 87 de 1993 dispone las obligaciones que le son de competencia de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades. En este sentido, la Oficina de Control Interno encuentra que en la gestión desplegada por los responsables de dar respuesta oportuna y de fondo a los derechos de petición niegan el derecho constitucional de los peticionarios y los jefes de las dependencias tipifican la falta de control sobre esta función dentro de cada una de las dependencias.

Por lo anterior, además de las acciones de tipo administrativo que correspondan, la Oficina de Control Interno recomienda respetuosamente a la Dirección a tomar acciones encaminadas a identificar el inventario de PQRS que sobrepasaron los términos legales para darles respuesta y considerar un plan de choque. Lo anterior en la medida que, aun vencidos los términos legales, el peticionario tiene todo el derecho de recibir respuesta a su petición.

Por otra parte, se recomienda fortalecer los controles a los servidores que deben dar respuesta a las peticiones, a fin que ello se realice dentro del tiempo de ley y con la calidad requerida, a fin de minimizar el riesgo de tutelas contra el DADEP. Este mecanismo de control debe darse a nivel de autocontrol, control de seguimiento y control de calidad, acompañado de una batería de indicadores que den cuenta de la gestión.

Cordial saludo,

DORIS ALICIA PARRADO MORALES
Jefe Oficina de Control Interno (e)

Copia: Subdirección Administrativa y Financiera

Elaboró: Doris Alicia Parrado Morales
Fecha: 16 de noviembre de 2017
Código: 130 1905