

# NORMOGRAMA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) Y DEL SERVICIO AL CIUDADANO

## INTRODUCCIÓN

El servicio público está orientado por una serie de principios jurídicos que sirven para delimitar la interpretación, la actuación y la participación de las autoridades y los asociados en este proceso. Estos principios que encauzan la actividad administrativa surgen, básicamente, i) del esquema de derechos fundamentales reconocidos en la Constitución; ii) del análisis de los supra principios del Estado colombiano; iii) de dos importantes disposiciones constitucionales, a saber: el artículo 29, que establece el debido proceso, y el artículo 209, que indica que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se sujeta a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía y celeridad, entre otros; la fuente legal, no obstante, recoge lo expresado por el constituyente y «*desarrolla aquellos principios indispensables para una debida aplicación de los mismos en el mundo de la realidad fáctica administrativa y que coadyuvan irremediablemente al cumplimiento de los cometidos asignados a la función administrativa*».

En este orden de ideas, se hace necesario compilar la normatividad vigente relacionada con las peticiones, quejas, reclamos y denuncias elevadas a los entes gubernamentales, así como la legislación referente al “servicio al ciudadano”, para establecer el marco funcional que rige el tema en el Senado de la República y la Cámara de Representantes.

Necesariamente debemos advertir que el Congreso de la República, atiende, tramita y traslada por competencia las peticiones ciudadanas, reconociendo las normas básicas que regulan la materia y los protocolos, procesos y procedimientos establecidos, pero se ha evidenciado que en algunas ocasiones su gestión y eficiencia, se afecta a causa de los requerimientos que desvían la esencia fundamental del derecho, ya que son reiterativos, confusos, irrespetuosos, recurrentes y no corresponden a su misión ni a sus competencias administrativas.

Por ende, consideramos importante presentar este normograma que servirá como instrumento de trabajo y consulta a los servidores públicos vinculados a las corporaciones que integran el Congreso de la República.

NORMA	CONTENIDO
<b>CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA</b>	
Constitución Política de Colombia	<b>LINEAMIENTOS SUPERIORES QUE SIRVEN DE SOPORTE PARA EL DESARROLLO DE TEMAS FERENTES A LAS PQRSD.</b>  <b>Artículo 23.</b> Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.  <b>Artículo 74.</b> Todas las personas tienen derecho acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

	<p style="text-align: center;"><b>ORDENANDOS CONSTITUCIONALES PARA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b></p> <p><b>Artículo 15.</b> Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.</p> <p>En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.</p> <p>La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.</p> <p>Para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados, en los términos que señale la ley.</p> <p><b>Artículo 20.</b> Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.</p> <p>Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.</p> <p style="text-align: center;"><b>DEFINICION CONSTITUCIONAL DE LA FUNCION PUBLICA</b></p> <p><b>Artículo 209.</b> La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p> <p>Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.</p>
<b>LEYES</b>	
<p><b>Ley 5ª de 1992 “Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes”.</b></p>	<p>Ley Orgánica que en sus artículos 230 a 232 establece el procedimiento para la participación ciudadana en el estudio de los proyectos.</p> <p>En su artículo 258 señala que los senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los</p>

	<p>funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento.</p>
<p><b>Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.</b></p>	<p>Esta norma establece la obligación de presentar informe sobre los servicios que se presenten mayores peticiones, y sobre las recomendaciones y sugerencias presentadas por particulares.</p> <p>También establece que el incumplimiento en la atención a las PQRSD dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en este Código.</p>
<p><b>Ley 489 de 1998. “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”</b></p>	<p>Esta compilación normativa establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.</p> <p>Prevé la aplicación de mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa y garantiza el acceso a la información, por parte de las entidades u organismos y los responsables de los programas o proyectos que sean objeto de veedurías facilitando y permitiendo a los veedores el acceso a la información para la vigilancia de todos los asuntos que se les encomienda en esta ley y que no constituyan materia de reserva judicial o legal. El funcionario que no permita el acceso a la información por parte del veedor se verá abocado a procedimientos disciplinarios con causal de mala conducta.</p> <p>Esta norma organiza el Sistema General de Información Administrativa, crea el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, integrado, entre otros, por los subsistemas de organización institucional, de gestión de recursos humanos, materiales y físicos, y el desarrollo administrativo. El diseño, dirección e implementación del Sistema será responsabilidad del Departamento Administrativo de la Función Pública en coordinación con los organismos competentes en sistemas de información, y de los cuales se levantará una memoria institucional.</p> <p>En ella se determina que el sistema de información de las entidades y organismos de la Administración Pública servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño</p>

	institucional y facilitarán la evaluación de la gestión pública a su interior, así como a la ciudadanía en general.
<b>Ley 734 de 2002 “Código Disciplinario Único”.</b>	En su artículo 35 numeral 8°. establece como prohibición a los servidores públicos “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 que corresponda su conocimiento.”
<b>Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.</b>	El artículo 15 de esta norma establece el derecho de turno para la atención de peticiones, quejas, o reclamos, debiéndose respetar estrictamente, con excepción de aquellos donde la persona natural tenga prelación legal.
<b>LEY 1147 de 2007.”Por la cual se adiciona la Ley 5ª de 1992 y se crean la Comisión Especial de Modernización y las Unidades Coordinadoras de Asistencia Técnica Legislativa y Atención Ciudadana del Congreso de la República.”</b>	Esta norma determina las competencias de la Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana, UAC. Dependencia que tiene por objeto ser un enlace de comunicación entre el Congreso y la sociedad, para promover la participación pública y la incidencia de la ciudadanía en la actividad legislativa. Son funciones de esta Unidad: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Divulgar información acerca del Congreso, el trámite y la actividad legislativa.</li> <li>2. Canalizar comentarios y opiniones de la sociedad sobre los temas que se discuten en las Cámaras legislativas y facilitar la respuesta por parte de las mismas.</li> <li>3. Orientar o remitir solicitudes ciudadanas a la autoridad competente.</li> <li>4. Desarrollar el Programa "Visitas Guiadas al Congreso".</li> <li>5. Manejar la Línea de Gratuita del Congreso.</li> <li>6. Las demás que le asigne la Comisión.</li> </ol>
<b>Ley 1171 de 2007. “Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores”.</b>	En su artículo 9°. Establece la obligación de contar con ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años.
<b>Ley 1266 de 2008 “Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros</b>	La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada.  Compilación legal que se aplicará sin perjuicio de normas especiales que disponen la confidencialidad o reserva de ciertos datos o información registrada en bancos de datos de naturaleza pública, para fines estadísticos, de investigación o sanción de delitos o para garantizar el orden público.

países y se dictan otras disposiciones”.

Igualmente, quedan excluidos de la aplicación de la presente ley aquellos datos mantenidos en un ámbito exclusivamente personal o doméstico y aquellos que circulan internamente, esto es, que no se suministran a otras personas jurídicas o naturales.

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones contenidas en la presente ley y otras que rijan su actividad, los operadores de los bancos de datos están obligados a:

1. Garantizar, en todo tiempo al titular de la información, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data y de petición, es decir, la posibilidad de conocer la información que sobre él exista o repose en el banco de datos, y solicitar la actualización o corrección de datos, todo lo cual se realizará por conducto de los mecanismos de consultas o reclamos, conforme lo previsto en la presente ley.

2. Garantizar, que en la recolección, tratamiento y circulación de datos, se respetarán los demás derechos consagrados en la ley.

3. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que, de conformidad con lo previsto en esta ley, pueden tener acceso a ella.

4. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.

5. Solicitar la certificación a la fuente de la existencia de la autorización otorgada por el titular, cuando dicha autorización sea necesaria, conforme lo previsto en la presente ley.

6. Conservar con las debidas seguridades los registros almacenados para impedir su deterioro, pérdida, alteración, uso no autorizado o fraudulento.

7. Realizar periódica y oportunamente la actualización y rectificación de los datos, cada vez que le reporten novedades las fuentes, en los términos de la presente ley.

8. Tramitar las peticiones, consultas y los reclamos formulados por los titulares de la información, en los términos señalados en la presente ley.

9. Indicar en el respectivo registro individual que determinada información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado la

	<p>solicitud de rectificación o actualización de la misma y no haya finalizado dicho trámite, en la forma en que se regula en la presente ley.</p> <p>10. Circular la información a los usuarios dentro de los parámetros de la presente ley.</p> <p>11. Cumplir las instrucciones y requerimientos que la autoridad de vigilancia imparta en relación con el cumplimiento de la presente ley.</p> <p>12. Los demás que se deriven de la Constitución o de la presente ley.</p> <p>Peticiones, Consultas y Reclamos. Trámite de consultas. Los titulares de la información o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular, que repose en cualquier banco de datos, sea este del sector público o privado. El operador deberá suministrar a estos, debidamente identificados, toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.</p> <p>La petición, consulta de información se formulará verbalmente, por escrito, o por cualquier canal de comunicación, siempre y cuando se mantenga evidencia de la consulta por medios técnicos.</p> <p>La petición o consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.</p>
<p><b>Ley 1369 de 2009 “Por medio de la cual se establece el régimen de los servicios postales y se dictan otras disposiciones”.</b></p>	<p>La presente ley señala el régimen general de prestación de los servicios postales y lo pertinente, a las entidades encargadas de la regulación de estos servicios, que son un servicio público en los términos del artículo 365 de la Constitución Política. Su prestación estará sometida a la regulación, vigilancia y control del Estado, con sujeción a los principios de calidad, eficiencia y universalidad, entendida esta última, como el acceso progresivo a la población en todo el territorio nacional.</p> <p>Los usuarios de los Servicios Postales tienen derecho a que los Operadores Postales</p>

garanticen la observancia de los siguientes principios:

1. El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales.

2. El respeto a la intimidad de los usuarios.

3. La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.

4. La igualdad de trato a los usuarios de los Servicios Postales que estén en condiciones análogas.

5. A que le presten el servicio libre de cualquier tipo de discriminación, especialmente derivadas de consideraciones políticas, religiosas, ideológicas, étnicas, etc.

6. Los Operadores Postales garantizarán a los usuarios en la prestación de los Servicios Postales, los siguientes derechos:

a) A que se divulguen ampliamente las condiciones de prestación de cada uno de los Servicios Postales, a saber: cobertura, frecuencia, tiempo de entrega, tarifas y trámite de las peticiones y reclamaciones.

b) A que se le reconozca y pague la indemnización por la pérdida, expoliación o avería de los objetos postales.

c) A la devolución de los objetos postales que no hayan sido entregados al destinatario y a la modificación de la dirección para una nueva remisión, mediante el pago de las tarifas correspondientes, siempre que las condiciones fijadas por el Operador Postal para la prestación del servicio lo permitan. Cuando se trate de envíos internacionales se deberá tener en cuenta las disposiciones aduaneras.

*Se establecen igualmente los derechos de los usuarios destinatarios y los remitentes de los envíos, sin perjuicio de las acciones judiciales pertinentes y de las acciones que les confiere el ejercicio de sus derechos fundamentales:*

<p><b>Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</b></p>	<p>En esta codificación se consagran, los principios del procedimiento administrativo y contencioso, definiendo la actuación en este campo, dentro del marco constitucional y legal del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.</p> <p>Esta ley define la iniciación de las actuaciones administrativas, tal como lo consagra el artículo 4° y la terminación de las mismas como en efecto lo contempla el artículo 87 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011, cuando se ejerce en interés particular o en interés general; es claro que estos principios deben orientar el procedimiento que se imprima a las solicitudes que eleven las personas ante la administración, de lo que se infiere que la trasgresión de cualquiera de esos principios implica a su vez la violación a sus derechos.</p> <p>De igual manera esta ley rige las actuaciones administrativas, consagra los denominados Derechos de las personas ante las autoridades y se contemplan los deberes y prohibiciones para las autoridades, en relación con los asuntos que ante ellas se tramiten.</p> <p>Así mismo son deberes de las autoridades administrativas mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, sobre sus competencias, funciones y los servicios que prestan, los procedimientos que en su seno se aplican, los requisitos que se exigen al ciudadano para el trámite de sus solicitudes, entre otros, quedando vedado para la autoridad administrativa negarse a recibir, tramitar o resolver las peticiones de las personas, hacer exigencias de requisitos no previstos por la ley y requerir del petionario certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.</p> <p>Es de advertir que esta norma contempla igualmente el procedimiento administrativo general, que incluye notificaciones, recursos, medios de notificación, silencio administrativo, conclusión del procedimiento administrativo, revocatoria directa y cobro coactivo, así como la organización y procedimiento de la jurisdicción de lo contencioso administrativo</p>
<p><b>Ley 1474 de 2011. "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la</b></p>	<p>Consagra que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p>



<p><b>efectividad del control de la gestión pública”.</b></p>	
<p><b>Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.</b></p>	<p>En el desarrollo, interpretación y aplicación de la presente ley, se aplicarán, de manera armónica e integral, los siguientes principios:</p> <p>a) Principio de legalidad en materia de Tratamiento de datos: El Tratamiento a que se refiere la presente ley es una actividad reglada que debe sujetarse a lo establecido en ella y en las demás disposiciones que la desarrollen;</p> <p>b) Principio de finalidad: El Tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al Titular;</p> <p>c) Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;</p> <p>d) Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;</p> <p>e) Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable del Tratamiento o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;</p> <p>f) Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la presente ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá Calle 26 # 13 – 19 Código Postal 110311 Bogotá, D.C., Colombia PBX 381 5000 0 <a href="http://www.dnp.gov.co">www.dnp.gov.co</a> hacerse por personas autorizadas por el Titular y/o por las personas previstas en la presente ley; Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la presente ley;</p> <p>g) Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas,</p>

	<p>humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;</p> <p>h) Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.</p> <p>La información solicitada podrá ser suministrada por cualquier medio, incluyendo los electrónicos, según lo requiera el Titular. La información deberá ser de fácil lectura, sin barreras técnicas que impidan su acceso y deberá corresponder en un todo a aquella que repose en la base de datos. El Gobierno Nacional establecerá la forma en la cual los Responsables del Tratamiento y Encargados del Tratamiento deberán suministrar la información del Titular, atendiendo a la naturaleza del dato personal, Esta reglamentación deberá darse a más tardar dentro del año siguiente a la promulgación de la presente ley.</p>
<p><b>Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.</b></p>	<p>Esta norma desarrolla el manejo de la información de las entidades públicas y de aquellas privadas que administran o controlan información de interés general y constituye un avance como desarrollo legal del derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, consagrado en los artículos 20, 23, 78, y 112 de la Constitución Política de Colombia.</p> <p>Mediante esta norma, el ciudadano interacciona con la administración en una relación de comunicación activa, pues necesita la información por diversos motivos. La necesita, por ejemplo, para el conocimiento de la actuación de la administración, pues con esa información podrá ejercer un control efectivo de aquella, o bien para la salvaguarda de sus intereses, pues solo con información se pueden tomar decisiones idóneas; por otro, el Estado, en la lógica del respeto por el derecho y la promoción de la democracia participativa, pretende ofrecer alternativas de comunicación y, en especial, mecanismos de inclusión en la toma de decisiones sobre los asuntos públicos, por naturaleza, de interés de los ciudadanos (Constitución Política., art. 2.º).</p>

Otros dos aspectos pueden ponerse de presente como avances para el país en materia de tratamiento de la información con la expedición de esta ley.

En primer lugar, a través de la regulación que se hace sobre el acceso a la información, se orienta el tratamiento de esta como un bien público, y en segundo, se confiere a la transparencia el carácter de principio, lo cual hace explícito el tipo de relación que se pretende establecer entre el Estado y el ciudadano como sujeto con derecho a conocer el funcionamiento de este.

El reconocimiento de esta categoría para la información no es, por lo tanto, otra cosa que una expresión del interés por la democratización en el acceso a la información producida por el Estado y la consideración del ciudadano como un sujeto de derechos, provisto de instrumentos para su ejercicio efectivo.

Conforme a la ley, el principio de transparencia considera que “la información en poder de los sujetos obligados se presume pública”, conllevando a una lógica centrada en el acceso a la información y a los instrumentos y procedimientos previstos para ello.

En virtud de los principios señalados en la Ley 1712 de 2014, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones, además de atender las peticiones presentadas por la ciudadanía. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los servicios que se presten.

Deberá asegurarse el acceso a esa información a los distintos grupos étnicos y culturales del país y en especial se adecuarán los medios de comunicación para que faciliten el acceso a las personas con discapacidad.

Así mismo, los Registros de Activos de Información deberán establecer con claridad la información pública, reservada y clasificada, amén de mantener actualizado el Registro de Activos de Información haciendo un listado de:

a) Todas las categorías de información publicada por el sujeto obligado;

	<p>b) Todo registro publicado;</p> <p>c) Todo registro disponible para ser solicitado por el público.</p> <p>El Ministerio Público podrá establecer estándares en relación a los Registros Activos de Información.</p> <p>Sobre el Programa de Gestión Documental deben establecerse los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos. Este Programa deberá integrarse con las funciones administrativas del sujeto obligado, observando los lineamientos y recomendaciones que el Archivo General de la Nación y demás entidades competentes expidan en la materia.</p>
<p><b>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”.</b></p>	<p>Esta ley desarrolla la presentación de una petición, procedimiento para su resolución, formas e instancias previstas para garantizar el derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional, radicado en cabeza de personas naturales y jurídicas cuyo núcleo esencial está compuesto por: (i) la pronta resolución; (ii) la respuesta de fondo; y (iii) la notificación de la respuesta.</p> <p>Así mismo la Ley 1755 de 2015 sustituye el Título II de la Ley 1437 de 2011, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derecho de petición ante autoridades-Reglas Especiales y Capítulo III Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33, determinando los siguientes temas:</p> <p>1.) Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. 2.) Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. 3.) Presentación y radicación de peticiones. 4.) Contenido de las Peticiones. 5) Peticiones incompletas y desistimiento tácito. 6) Desistimiento expreso de la petición.7.) Peticiones irrespetuosas, 8.) Atención prioritaria de peticiones. 9.) Funcionario sin competencia. 10.) Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. 11.) Informaciones y documentos reservados. 12.) Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. 13.). Insistencia del solicitante en caso de reserva. 14). Inaplicabilidad de las excepciones. 15.) Reproducción de documentos16.) Peticiones entre autoridades. 17.) Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor</p>

	<p>público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.</p> <p>En consecuencia, esta norma constituye la base fundamental que desarrolla el derecho de petición, ya que estatuye las obligaciones de las entidades públicas y los particulares encargados de funciones públicas en el ejercicio de la atención pasiva que le compete. Igualmente, clasifica y establece los términos y procedimientos a cargo del sujeto obligado para con el ciudadano.</p>
<p><b>Ley 1801 de 2016. “Por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia”.</b></p>	<p>Ordena la prelación a las personas en condición de discapacidad, personas de la tercera edad o adulto mayor, mujeres en estado de embarazo, personas con niños en brazos y personas que por su condición de salud requieran preferencia, especialmente en las filas, en el uso de los vehículos de transporte público, colectivo o individual y en todos los sitios, bienes y lugares públicos o abiertos al público.</p> <p>Establece como contravención el dificultar, obstruir o limitar información e insumos relacionados con los derechos sexuales y reproductivos de la mujer, del hombre y de la comunidad LGBTI.</p>
<p><b>ley 1828 de 2017 “Por medio de la cual se expide el Código de Ética y Disciplinario del Congresista y se dictan otras disposiciones.”</b></p>	<p>La presente ley constituye el marco normativo de la responsabilidad ética y disciplinaria de los miembros del Congreso de la República, por la conducta indecorosa, irregular o inmoral en que puedan incurrir en el ejercicio de su función o con ocasión de la misma, de conformidad con el artículo 185 de la Constitución Política.</p> <p>la actuación del Congresista en ejercicio de la altísima misión que le corresponde, se ajustará a los preceptos éticos y disciplinarios contenidos en el presente código, estará revestida de una entrega honesta y leal en la que prevalecerá el bien común sobre cualquier interés particular.</p> <p>Las denuncias que involucren a un Congresista está bajo la competencia de la Comisión de Ética y Estatuto del Congresista.</p>
<b>DECRETOS</b>	
<p><b>Decreto 2591 de 1991. "Por el cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política".</b></p>	<p>Reglamenta la acción de Tutela (art. 86 C.P.C), mecanismo que pueden usar los peticionarios cuando no se dé respuesta oportuna o de fondo a sus requerimientos.</p> <p>Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por si misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de</p>

	los particulares (en los casos que señala este Decreto)*. Todos los días y horas son hábiles para interponer la acción de tutela.
<b>Decreto 306 de 1992. "Por el cual se reglamenta el Decreto 2591 de 1991".</b>	Desarrolla competencias e instancias para la aplicación del artículo 86 de la C.N. y complementa el Decreto 2591 de 1991, sobre Acción de Tutela.
<b>Decreto 2150 de 1995. "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</b>	Artículo 32. <b>Ventanillas únicas.</b> Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Nota: Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la dependencia de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella. (Tomado de la publicación: "Un Año del Estatuto Anti trámites". Editado por la Presidencia de la República).
<b>Decreto 1714 de 2000. "Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 32 de la Ley 489 de 1998."</b>	Establece la conformación y naturaleza de los Consejos Ciudadanos que tienen como finalidad facilitar el ejercicio de la participación ciudadana a la que se refiere el Capítulo VIII de la Ley 489 de 1998.
<b>Decreto 2623 de 2009. "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".</b>	Artículo 12. <i>Seguimiento a las labores de mejoramiento del Servicio al Ciudadano.</i> Las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.
<b>Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".</b>	Desarrolla el tema relativo a presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.  Igualmente ordena la Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.
<b>Decreto 2482 de 2012. "Por el cual se establecen los lineamientos</b>	Los reportes de avance de gestión de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional deberán registrarse en los plazos que señale la metodología que

<p>generales para la integración de la planeación y la gestión”.</p>	<p>adopte el Departamento Administrativo de la Función Pública. Para el registro de los reportes de avance por parte de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, adóptese como medio de captura de información y seguimiento el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones deberá desarrollar la herramienta en línea que contenga el Formulario Único, el cual se deberá diseñar bajo las orientaciones impartidas por las entidades que lideran las políticas de desarrollo administrativa señaladas en el artículo anterior. Parágrafo. El primer reporte en el Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, se deberá efectuar a más tardar el 30 de Julio de 2013.</p>
<p><b>Decreto 2641 de 2012. “Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.</b></p>	<p>Señala que la máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.</p> <p>El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.</p> <p>Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.</p>
<p><b>Decreto 1377 de 2013. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley <u>1581</u> de 2012.</b></p>	<p>En desarrollo de los principios de finalidad y libertad, la recolección de datos deberá limitarse a aquellos datos personales que son pertinentes y adecuados para la finalidad para la cual son recolectados o requeridos conforme a la normatividad vigente. Salvo en los casos expresamente previstos en la ley, no se podrán recolectar datos personales sin autorización del Titular.</p> <p>Los datos personales que se encuentren en fuentes de acceso público, con independencia del medio por el cual se tenga acceso, entendiéndose por tales aquellos datos o bases de datos que se encuentren a disposición del público, pueden ser tratados por cualquier persona siempre y cuando, por su naturaleza, sean datos públicos.</p>

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Los responsables del tratamiento deberán desarrollar sus políticas para el tratamiento de los datos personales y velar porque los Encargados del Tratamiento den cabal cumplimiento a las mismas.

Las políticas de Tratamiento de la información deberán constar en medio físico o electrónico, en un lenguaje claro y sencillo y ser puestas en conocimiento de los Titulares. Dichas políticas deberán incluir, por lo menos, la siguiente información:

1. Nombre o razón social, domicilio, dirección, correo electrónico y teléfono del Responsable.
2. Tratamiento al cual serán sometidos los datos y finalidad del mismo cuando esta no se haya informado mediante el aviso de privacidad.
3. Derechos que le asisten como Titular.
4. Persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización.
5. Procedimiento para que los titulares de la información puedan ejercer los derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.
6. Fecha de entrada en vigencia de la política de tratamiento de la información y período de vigencia de la base de datos.



<p><b>Decreto 886 de 2014. Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.</b></p>	<p>Los ciudadanos podrán consultar en el Registro Nacional de Bases de Datos, la información mínima prevista en el artículo 5° del presente decreto con el fin de facilitar el ejercicio de sus derechos a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y/o revocar la autorización.</p> <p>La información mínima que debe contener el Registro Nacional de Bases de Datos es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datos de identificación, ubicación y contacto del Responsable del Tratamiento de la base de datos.</li> <li>2. Datos de identificación, ubicación y contacto del o de los Encargados del Tratamiento de la base de datos.</li> <li>3. Canales para que los titulares ejerzan sus derechos.</li> <li>4. Nombre y finalidad de la base de datos.</li> <li>5. Forma de Tratamiento de la base de datos (manual y/o automatizada), y</li> <li>6. Política de Tratamiento de la información.</li> </ol> <p>La Superintendencia de Industria y Comercio, como autoridad de protección de datos personales, podrá establecer dentro del Registro Nacional de Bases de Datos información adicional a la mínima prevista en este artículo, acorde con las facultades que le atribuyó la Ley 1581 de 2012 en el literal h) del artículo 21.</p> <p>Son los medios de recepción y atención de peticiones, consultas y reclamos que el Responsable del Tratamiento y el Encargado del Tratamiento deben poner a disposición de los Titulares de la información, con los datos de contacto respectivos, por medio de los cuales el titular puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos personales contenidos en bases de datos y revocar la autorización que haya otorgado para el Tratamiento de los mismos, cuando esto sea posible. Estos canales deben prever, por lo menos, la posibilidad de que el titular ejerza sus derechos a través del mismo medio por el cual fue recogida su información, dejando constancia de la recepción y trámite de la respectiva solicitud.</p>
<p><b>Decreto 103 de 2015 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones</b></p>	<p><i>Publicación de información en sección particular del sitio web oficial.</i> Los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la Ley 1712 de 2014, deben publicar en la página principal de su sitio web oficial, en una sección particular identificada con el nombre de “Transparencia y acceso a información pública”, la siguiente información:</p>

(1) La información mínima requerida a publicar de que tratan los artículos 9°, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014. Cuando la información se encuentre publicada en otra sección del sitio web o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información que reposa en estos y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

(2) El Registro de Activos de Información.

(3) El índice de Información Clasificada y Reservada.

(4) El Esquema de Publicación de Información.

(5) El Programa de Gestión Documental.

(6) Las Tablas de Retención Documental.

(7) El informe de solicitudes de acceso a la información señalado en el artículo 52 del presente decreto.

(8) Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación.

*Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas.* Para efectos del cumplimiento de lo establecido en los literales c) y e) y en el párrafo 2° del artículo 9° de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados, de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 5° de la citada Ley, deben publicar de forma proactiva un Directorio de sus servidores públicos, empleados, y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios, que contenga por lo menos la siguiente información:

(1) Nombres y apellidos completos.

(2) País, Departamento y Ciudad de nacimiento.

(3) Formación académica.

(4) Experiencia laboral y profesional.

(5) Empleo, cargo o actividad que desempeña.

(6) Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución.

(7) Dirección de correo electrónico institucional.

(8) Teléfono Institucional.

	<p>(9) Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.</p> <p>(10) Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.</p> <p><i>Seguimiento a la gestión de la información pública.</i> Los sujetos obligados deben adelantar las acciones pertinentes para hacer seguimiento a la gestión de la información pública. El Ministerio Público y las entidades líderes de la política de transparencia y de acceso a la información pública definidas en el artículo 32 de la Ley 1712 de 2014, de acuerdo con su ámbito de competencia, adelantarán acciones que permitan medir el avance en la implementación de la ley de transparencia por parte de los sujetos obligados, quienes deben colaborar armónicamente en el suministro de la información que se requiera.</p>
<p><b>Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</b></p>	<p>Señala la metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Decreto que aplica al Sector Presidencia de la República, pero que sirve de apoyo al Congreso de la República.</p>
<p><b>Decreto 1166 de 2016 Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.</b></p>	<p>Establece un modelo respecto a la Centralización de la recepción de peticiones verbales, al ordenar que Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial. Para dicha recepción se destinará el número de funcionarios suficiente que permita atender las peticiones verbales que diariamente se reciban, los cuales deberán tener conocimiento idóneo sobre las competencias de la entidad.</p> <p>Las autoridades deberán centralizar en su línea de atención al cliente, la recepción y constancia de radicación de las peticiones presentadas telefónicamente.</p> <p>Así mismo, las autoridades, deberán habilitar los medios, tecnológicos o electrónicos disponibles que permitan la recepción de las peticiones verbales en los términos y condiciones establecidas en él.</p>
<p><b>ACUERDOS</b></p>	
<p><b>Acuerdo 001 de 2012 de la Autoridad Nacional de TV. “Por medio del cual se reglamentan los sistemas que garantizan el acceso, de las personas sordas e hipoacúsicas al servicio público de televisión y se</b></p>	<p>Reglamenta los sistemas que garantizan el acceso, de las personas sordas e hipoacúsicas al servicio público de televisión, con el fin de cumplir los objetivos Constitucionales y Legales en relación con la población sorda y promover el respeto de su dignidad inherente.</p>

dictan disposiciones ”	otras	
<b>RESOLUCIONES</b>		
<b>Resolución 496 de 2011 de la Procuraduría General de la Nación. “Por la cual se regula el trámite y desarrollo de la función preventiva y/o de intervención de Supervigilancia al Derecho Fundamental de petición asignada a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales y se crea el Grupo Especial de Supervigilancia al Derecho de Petición”.</b>	Crea el Grupo Especial de supervigilancia al derecho de petición adscrito a la Procuraduría Auxiliar para Asuntos Constitucionales, que tiene como finalidad promover el cumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición.	
<b>Resolución 3564 de 2015 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, datos abierto y condiciones de seguridad en medios electrónicos”.</b>	<p>La Resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC, contribuye a garantizar el derecho a la información de los colombianos, establece pautas para temas como la publicación y divulgación de la información, la accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, la generación de formularios electrónicos para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, y las condiciones de seguridad de los medios electrónicos, entre otros.</p> <p>Esta regulación hace parte de las normas relacionadas con la Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p>	
<b>Resolución 350 de 2016 de la Autoridad Nacional de TV (ANTV)</b>	Reglamenta la implementación de los sistemas que garantizan el acceso a las personas con discapacidad auditiva a los contenidos transmitidos a través del servicio público de televisión.	
<b>DIRECTIVA PRESIDENCIAL</b>		
<b>Directiva Presidencial 2 del 2000.</b>	A partir del 13 de octubre de 2000, entrará en funcionamiento el portal <a href="http://www.gobiernoenlinea.gov.co">www.gobiernoenlinea.gov.co</a> , cuyo principal objetivo es facilitar a los ciudadanos, empresas, funcionarios y otras entidades estatales el acceso a la información de las entidades públicas e iniciar la integración y coordinación de los esfuerzos de las entidades en este propósito.	

<b>SENTENCIAS Y FALLOS</b>	
<b>Sentencia T-414 DE 1995 Corte Constitucional</b>	"El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha".
<b>Sentencia T-121 de 1995 Corte Constitucional</b>	"Así, pues, contestada una petición en sentido contrario al querido por el solicitante, no es razonable que éste pretenda vulnerado su derecho cuando la administración deja de responderle peticiones iguales sin haber cambiado la normatividad que gobierna el asunto y permaneciendo las mismas circunstancias consideradas al resolver en la primera oportunidad"
<b>Sentencia T-353 de 2000 Corte Constitucional</b>	"(...) el debido respeto hacia la autoridad, como un elemento esencial del derecho de petición, como quiera que de lo contrario, "la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición" (...)
<b>Sentencia C-491 de 2007 Corte Constitucional</b>	<b>DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA-</b> Para la Constitución la garantía más importante del adecuado funcionamiento del régimen constitucional está en la plena publicidad y transparencia de la gestión pública. Las decisiones o actuaciones de los servidores públicos que no se quieren mostrar son usualmente aquellas que no se pueden justificar. Y el uso secreto e injustificado del poder del Estado repugna al Estado de derecho y al adecuado funcionamiento de una sociedad democrática. En efecto, la transparencia y la publicidad de la información pública son dos condiciones necesarias para que las agencias del Estado se vean obligadas a explicar públicamente las decisiones adoptadas y el uso que le han dado al poder y a los recursos públicos; son la garantía más importante de la lucha contra la corrupción y del sometimiento de los servidores públicos a los fines y procedimientos que les impone el derecho; son la base sobre la cual se puede ejercer un verdadero control ciudadano de la gestión pública y satisfacer los derechos políticos conexos. En este sentido, la Corte ha reiterado que el acceso a información y documentación oficial, constituye una condición de posibilidad para la existencia y ejercicio de las funciones de crítica y fiscalización de los actos del gobierno que, en el marco de la Constitución y la ley, cabe legítimamente ejercer a la oposición. Finalmente, la Corte ha encontrado que el derecho de acceso a la información pública es una herramienta fundamental para la satisfacción del derecho a la verdad de las

	víctimas de actuaciones arbitrarias y el derecho a la memoria histórica de la sociedad.
<p><b>Sentencia 818 de 2011 Corte Constitucional</b></p>	<p>Los referidos elementos del núcleo esencial del derecho de petición pueden describirse de la siguiente manera:</p> <p>“(…) La <b>pronta resolución</b> 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.</p> <p><b>(ii)</b> La <b>respuesta de fondo</b> hace referencia al deber que tienen las autoridades y los particulares de responder materialmente a las peticiones realizadas. Según este Corte, para que no se vulnere el derecho fundamental de petición, la respuesta debe observar las siguientes condiciones: a) <b>claridad</b>, esto es que la misma sea inteligible y que contenga argumentos de fácil comprensión; b) <b>precisión</b>, de manera que la respuesta atienda directamente a lo solicitado por el ciudadano y que se excluya toda información impertinente y que conlleve respuestas evasivas o elusivas; c) <b>congruencia</b>, que hace referencia a que la respuesta esté conforme con lo solicitado; y por último, d) <b>consecuencia</b> en relación con el trámite dentro del cual la solicitud es presentada, “<i>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.</i></p> <p>Ahora bien, este Tribunal ha aclarado que la resolución de la solicitud no implica otorgar lo pedido por el interesado en tanto, <b>existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido</b>. En efecto, la <b>sentencia C-510 de 2004</b> indicó que “<i>el derecho de petición se ejerce y agota en la solicitud y la respuesta. No se decide propiamente sobre él [materia de la petición], e cambio si se decide por ejemplo sobre el reconocimiento 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</i>. Así, <b>el ámbito de protección constitucional de la petición se circunscribe al derecho a la solicitud y tener una contestación para la misma</b>, en ningún caso implica otorgar la materia de la solicitud como tal.</p>

	<p><b>(iii)</b> La <b>notificación de la decisión</b> 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.”</p>
<p><b>Sentencia T-369 de 2013</b> <b>Corte Constitucional</b></p>	<p><b>DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION-Protección constitucional y alcance</b></p> <p>El derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes respetuosas a las entidades públicas y privadas. Y de otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado. La jurisprudencia constitucional también ha resaltado que la respuesta de la autoridad debe incluir un análisis profundo y detallado de los supuestos fácticos y normativos que rigen el tema, así, se requiere “una contestación plena que asegure que el derecho de petición se ha respetado y que el particular ha obtenido la correspondiente respuesta, sin importar que la misma sea favorable o no a sus intereses”.</p> <p>Peticiones respetuosas presentadas por particulares ante autoridades deben ser resueltas de manera oportuna, completa y de fondo</p> <p>Es deber de las autoridades de resolver de fondo las peticiones elevadas ante ellas, sin que ello quiera decir que la respuesta deba ser favorable, y no son suficientes ni acordes con el artículo 23 constitucional las respuestas evasivas o abstractas, como quiera que condenan al peticionario a una situación de incertidumbre, por cuanto éste no logra aclarar sus inquietudes, especialmente si se considera que, en muchos eventos, de esa respuesta depende el ejercicio de otros derechos subjetivos. Ha señalado igualmente la jurisprudencia, que la respuesta emitida en el marco de un derecho de petición debe ser dada a conocer efectivamente al peticionario, quien es el directo interesado en saber sobre la explicación brindada y en los efectos de la misma.</p>
<p><b>Sentencia T-828 de 2014</b> <b>Corte Constitucional</b></p>	<p><b>DERECHO DE PETICION Y DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA-</b></p> <p>El derecho de petición envuelve la garantía de solicitar información por parte de los ciudadanos, acceder a la</p>

	<p>información sobre las actividades de la administración, y pedir y obtener copia de los documentos públicos.</p> <p><b>DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Y RESERVA LEGAL DE LA MISMA</b>-Cuando una autoridad administrativa se niegue a suministrar determinada información, deberá motivar su decisión en una reserva consagrada en la ley, la cual ha de ser interpretada de forma restrictiva y sólo podrá operar respecto de la información que comprometa derechos fundamentales. Por otra parte, el acceso a la información encuentra su limitación, entre otros, en los derechos a la intimidad y al habeas data.</p>
<p><b>Sentencia T-527 de 2015 Corte Constitucional.</b></p>	<p><b>DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICION DE POBLACION DESPLAZADA</b>-Protección constitucional y alcance. Cuando se vean involucrados los derechos fundamentales de la población en situación de desplazamiento, del Estado se demanda una atención mucho más calificada y preferencial, en atención a que se trata de sujetos de especial protección constitucional, más aún si se trata de personas que tienen un mayor grado de vulnerabilidad. Por este motivo, la Corte ha sostenido que, en materia de derecho de petición, las personas en situación de desplazamiento cuentan con una protección reforzada. La protección reforzada en materia de derecho de petición es claramente exigible, más aún de las autoridades encargadas de la superación del “estado de cosas inconstitucional” que ha generado dicho fenómeno, en la medida que se trata de personas que se encuentran en una situación de violación múltiple, masiva y continua de sus derechos fundamentales.</p>
<p><b>Sentencia C-516 de 2016 Corte Constitucional</b></p>	<p><b>PRINCIPIO DE GRATUIDAD EN EL DERECHO DE PETICION</b>-La Sala plena recuerda que la regla general de que el interesado debe sufragar los costos de las copias que solicite, los cuales deben restringirse al costo de reproducción, tiene una excepción, que opera en aquellos casos en que el peticionario se encuentra en situación de vulnerabilidad y carezca de recursos para sufragarlos (vg persona en condición de desplazamiento, o afiliada Sisben 1). Esa regla especial se deriva de la aplicación del principio de gratuidad previsto tanto en Ley Estatutaria 1712 de 2014, como en la Ley Estatutaria 1755 de 2015, en el mandato de optimización que pretende garantizar el acceso efectivo del interesado a la información y el goce del derecho de petición. En todo caso, el operador jurídico tiene la obligación de aplicar de manera preferente la Constitución sobre la norma que impone al ciudadano el deber de sufragar las copias que solicite en un trámite administrativo, cuando esa carga se convierta en un obstáculo para el goce de los derechos de petición y del acceso de la información. Ello sucederá en las hipótesis en que el interesado debe asumir un valor desproporcionado en relación con su capacidad económica para obtener las reproducciones de documentos que necesita, dado que impide el ejercicio y materialización de los referidos</p>



	<p>derechos. En tales eventos, se deberá emplear la excepción de inconstitucionalidad en la norma con el objetivo de garantizar los preceptos 20 y 23 de la Carta Política.</p>
<p><b>Sentencia C-007 de 2017 Corte Constitucional</b></p>	<p>El derecho de petición está incorporado en el artículo 23 de la Constitución Colombiana de 1991, como aquel que permite “<i>presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución</i>”. Además, la disposición indica que el Legislador es quien puede reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Este derecho ha sido históricamente consagrado en diversos textos normativos y, según lo ha reconocido esta Corporación, es una pieza fundamental en el engranaje de nuestro Estado Social de Derecho. Recientemente la Ley Estatutaria 1755 de 2015 reguló su estructura general y principios. A su vez, está consagrado expresamente en el artículo 24 de la Declaración Americana de los Derechos y Derechos del Hombre, en los mismos términos que en el texto constitucional.</p> <p>Según abundante jurisprudencia de este Tribunal, el derecho de petición es <i>fundamental</i> y tiene <i>aplicación inmediata</i>, sus titulares pueden ser personas mayores o menores de edad, nacionales o extranjeros, y a través de éste se puede acudir ante las autoridades públicas o ante particulares. Así mismo, el derecho de petición tiene un <i>carácter instrumental</i> en tanto <b>a través de éste se busca garantizar la efectividad de otros derechos constitucionales</b>, como los de información, participación política, libertad de expresión, salud y seguridad social, entre otros.</p> <p>15. Así mismo, la Corte ha señalado que su <b>núcleo esencial</b> reside en una resolución <i>pronta</i> y <i>oportuna</i> 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 <i>oportuna</i>, de <i>fondo</i>, <i>clara</i>, <i>precisa</i>, <i>congruente</i> y la misma es <i>puesta en conocimiento</i> del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular.</p>
<b>CONCEPTOS/CONSULTAS</b>	
<p><b>Referencia:</b> Escrito Radicado SIAF 133343 del 29/03/2016 a la Procuraduría General de la Nación</p>	<p>Vigencia del Decreto 103 de 2015: ... Ahora bien, en cuanto a sus interrogante, se debe aclarar que el Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 “<i>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</i>”, y que regula desde el su artículo 2.1.1.1.1 la transparencia y el acceso a la información pública, está dirigido a los sujetos obligados que pertenezcan al sector de la</p>

	<p>Presidencia de la República razón por la cual, compiló en él todo lo normado por el Decreto 103 de 2015.</p> <p>Por otra parte, se precisa a su vez, que el Decreto 103 de 2015 que regula la Ley 1712 de 2014 le es aplicable a la totalidad de los sujetos obligados con excepción de los que pertenecen al sector de la Presidencia de la República, a quienes se les aplicará el Decreto 1081 de 2015.</p>
<p><b>Referencia: Procuraduría Auxiliar de Asuntos Constitucionales, en concepto de enero 22 de 2002, precisó</b></p>	<p>"De tal suerte, se sugiere que, si la petición versa sobre lo mismo ya resuelto, debe emitirse una respuesta de plano en la que se indique al peticionario que como su petición ya ha sido atendida, cualquier solicitud que se eleve sobre los mismos aspectos, ha de entenderse contestada con la respuesta inicial. No obstante, la entidad debe tener buen cuidado de no ir a contestar de plano peticiones nuevas que puede elevar el solicitante, porque ello implicaría la vulneración del derecho fundamental de petición."</p>
<p><b>Referencia: Concepto 2016 Procuraduría General de la Nación</b></p>	<p>Se prevé temeridad en las peticiones, cuando:</p> <p>Quando sea manifiesta la carencia de fundamento legal de la denuncia, recurso o cualquier otra petición formulada dentro de la actuación procesal. <input type="checkbox"/> Cuando a sabiendas se alleguen hechos contrarios a la realidad. <input type="checkbox"/></p> <p>Quando se utilice cualquier actuación procesal para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos (tomado de: <a href="http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/quejoso-temerarioT-734.page">http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/quejoso-temerarioT-734.page</a> 29 de septiembre de 2016).</p>
<p><b>Concepto radicado bajo el Nro. 2016IE11487 del 2 DE julio de 2016 de la Secretaría de Hacienda de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</b></p>	<p>Conceptos sobre información pública, información reservada, información clasificada y acceso a la información pública.</p>
<b>CONPES</b>	
<p><b>El CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" Adoptado mediante Ley 1151 de 2017.</b></p>	<p>Establece 4 ejes problemáticos en la administración pública para el acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, teniendo como objetivo "Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional."</p>
<p><b>Conpes 3650 de 2010</b></p>	<p>Importancia estratégica de la estrategia de Gobierno en Línea</p>
<p><b>Conpes 3654 de 2010</b></p>	<p>Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos</p>
<p><b>El CONPES 3785 de 2013. "Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano".</b></p>	<p>"Dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública", "especialmente los relacionadas con las Políticas de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, y de Eficiencia Administrativa."</p>

<b>DOCUMENTOS</b>	
<b>ABC ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a Información Pública de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.</b>	Para apoyar el cumplimiento de algunas de las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su decreto reglamentario (1081 de 2015).
<b>Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.</b>	El objetivo es entregar orientaciones para el diseño y aplicación de ejercicios de caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
<b>Guía de Instrumentos de Gestión de Información Pública de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.</b>	El objetivo es presentar una serie de lineamientos prácticos para el desarrollo de los instrumentos de gestión de información pública exigidos por la Ley 1712 de 2014.
<b>Guía para Responder a Solicitudes de Información Pública de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.</b>	El objetivo es orientar las respuestas a solicitudes de información pública que reciban los sujetos obligados por la Ley 1712 de 2014.
<b>ABC para la Implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD.</b>	El objetivo de este “ABC” es apoyar la ruta metodológica propuesta por el Manual para la implementación de un Programa de Gestión Documental, como base para la implementación de la Ley 1712 de 2014.
<b>Guía de Instrumentos de Gestión de Información Pública.</b>	Metodología que orienta para la construcción de los tres instrumentos de gestión de información: Registro de activos de información, esquema de publicación de información e Índice de información clasificada y reservada, que permite tener claridad sobre la información disponible por la entidad para la atención a solicitudes de información.
<b>Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2. 2015. Presidencia de la República.</b>	Como parte del programa de lucha contra la corrupción, este es un mecanismo con el que cuentan las entidades como parte Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
<b>Guía de Datos Abiertos en Colombia. MINTIC.</b>	Con esta Guía se busca entre otras “Garantizar la transparencia de la gestión pública, y por lo tanto, constituirse en un mecanismo de control social”, con el que se dan las directrices para que las entidades del Estado desarrollen estrategias de apertura y reuso de datos abiertos.

<p><b>Guía de Lenguaje Claro. Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.</b></p>	<p>El Gobierno Nacional promueve el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios, en coherencia con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (CONPES 3785 de 2013).</p>
<p><b>Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.</b></p>	<p>Pautas básicas para el fortalecimiento del servicio prestado por las Entidades, con el fin de mejorar los servicios de atención y orientación para las personas con discapacidad</p>
<p><b>Matriz de cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución Mintic 3564 de 2015. Procuraduría General de la Nación.</b></p>	<p>Diseñada por la Procuraduría General de la Nación en donde establece el formato que permite hacer seguimiento y evaluar el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y demás normas relacionadas con la información pública.</p>
<p><b>Herramientas para gestión de peticiones, quejas, reclamos solicitudes y denuncias (PQRSD). Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.</b></p>	<p>Diseñadas por el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación para autoevaluación de las entidades sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de atención al ciudadano.</p>
<p><b>Manual para ingreso de usuarios. Servicio de Interpretación en Línea-Siel. Mintic-Fenascol.</b></p>	<p>Centro de Relevó. Tecnologías para la inclusión.</p>
<b>NORMATIVIDAD INTERNA</b>	
<p><b>Resolución 226 de 2015. Dirección General Administrativa. “Por medio de la cual se crea un grupo de trabajo.</b></p>	<p>Crea y conforma el grupo de Seguimiento al Cumplimiento del Plan de Acción Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>
<p><b>Resolución 038 de 2015 proferida por la Mesa Directiva del Senado de la República. “Por medio de la cual se modifica la Resolución 073 de 9 de febrero de 2012 por la cual se delega la representación judicial sobre asuntos legislativos al titular de la</b></p>	<p>Establece las competencias de la Secretaría General en defensa de los procesos legislativos, leyes, revisiones oficiosas de la Corte Constitucional, acciones públicas de inconstitucionalidad y ante las acciones de los ciudadanos.</p>

<b>Secretaria General del Senado de la República”.</b>	
<b>Resolución Nro. 239 del 20 de julio de 2017. Mesa Directiva del Senado de la República.</b>	Por medio de la cual se dictaminan medidas para mayor transparencia legislativa en el Senado de la República. Señala que la Mesa Directiva del Senado en cada periodo legislativo, adelantará actividades que promuevan la transparencia, la integridad de la Corporación, buscando con ello contribuir a que los ciudadanos se involucren con mayor eficacia en el proceso legislativo, generen mayor participación y logren mejorar la relación entre ciudadanos y congresistas, reconstruyendo la confianza y la credibilidad en la rama legislativa.
<b>Procedimiento para atención a PQRSD</b>	<p>Su objetivo es “Realizar la oportuna y eficaz atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias institucionales recibidas, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes, contribuyendo a fortalecer la imagen institucional del Senado de la Republica y de la Cámara de Representantes ante la ciudadanía y los grupos de interés.</p> <p>Comprende desde la recepción de las PQRSD a través de los dos canales institucionales definidos por la Corporación, hasta el trámite y envío oportuno de las respuestas por parte de la UAC o las diferentes dependencias de la Corporación según corresponda. O el traslado a la Entidad competente.”</p>
<b>Justificantes constitucionales, legales, reglamentarios y jurisprudenciales para la elaboración del Plan de Accesibilidad al Congreso de la República para Personas en Condición de Discapacidad -NORMOGRAMA-</b>	Documento que contiene la normatividad sobre accesibilidad de personas con discapacidad motora, auditiva y visual a las instalaciones y al componente tecnológico de las entidades.
<b>Necesidades físicas y tecnológicas para accesibilidad de personas con discapacidad en el Congreso de la República</b>	Establece las condiciones normativas como herramienta para adelantar los ajustes razonables requeridos en las instalaciones del Congreso de la República
<b>Carta de trato digno al ciudadano</b>	Informa al ciudadano sus derechos, deberes y como contactar al Senado de la República y a la Cámara de Representantes.
<b>Procedimiento “Programa Visitas Guiadas al Congreso”</b>	Tiene como objetivo “Documentar las actividades para recibir las solicitudes de visitas, coordinar la logística para su ejecución y establecer el contenido mínimo de éstas, incluidas las normas de seguridad a cumplir para y durante su ejecución, todo lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1147 de 2007 y en la Resolución 065 de 2009 “por medio la cual se autoriza el ingreso de turistas nacionales y extranjeros al Congreso de la Republica de Colombia”

<b>Instructivo programación y ejecución Visitas Guiadas al Congreso de la República.</b>	Permite a servidores públicos responsables y partícipes del Programa de Visitas Guiadas conocer el manejo interno para la atención a colegios, universidades y grupos organizados en el desarrollo del Programa.
<b>Guía solicitud y programación Visitas Guiadas al Congreso de la República</b>	Orienta al ciudadano sobre el trámite, requisitos y deberes para adelantar la Visita Guiada al Congreso de la República.

## CONSIDERACIONES FINALES

El Congreso dio cumplimiento a la sentencia C-818 de 2011 de la Corte Constitucional y dispuso tramitar todo lo concerniente al Derecho de Petición mediante una Ley Estatutaria, como quiera que estas normas desarrollan un Derecho Fundamental (artículo 23 de la Constitución), tramitando la ley 1755 de 2015, que contrae las siguientes características:

1. El artículo 23 superior, por concentrar el Derecho Fundamental de Petición se extiende a todas las PERSONAS, más a no a los ciudadanos. La diferencia entre una persona y un ciudadano es básicamente que el ciudadano ya tiene 18 años y una cédula que le permiten ejercer plenamente sus derechos, mientras que una persona es cualquier miembro de la especie humana, sin importar si es menor o mayor de edad, o inteligente o con problemas de desarrollo intelectual.
2. Para las peticiones presentadas “por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos” (léase, peticiones enviadas por Internet) se establece como fecha y hora de radicación la que ponga el medio por el cual se reciba el documento. Esto es importante, ya que a partir de ahí le correrán los términos para contestar a la entidad.
3. Se le exige a las entidades que no se nieguen a recibir y a radicar peticiones.
4. Se le exige al Gobierno reglamentar las peticiones que se presenten de forma verbal. Es decir, a partir de ahora se permite que el derecho de petición se ejerza de forma verbal y se le exige al Gobierno que deje constancia de esas peticiones verbales.
5. No se considera incompleta una petición a la que le falten documentos que la entidad tiene en sus archivos.
6. Ninguna petición podrá ser rechazada, así no se fundamente de forma adecuada No se pueden devolver peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. O sea que toda entidad pública deberá responder así se señalen incongruencias.
7. La entidad no se podrá remitir a respuestas anteriores cuando se trate de peticiones que ya se habían enviado y que se refieran a derechos imprescriptibles o de peticiones que no se subsanaron antes pero que ahora si se subsanan.
8. Las peticiones que realicen los periodistas se tramitarán de manera preferente. Ahora la entidad debe responderles primero a los periodistas con el fin de que la demora no entorpezca su labor.
9. Si el funcionario no es competente para tramitar una petición hecha por escrito, deberá remitirla al competente dentro de los 5 días siguientes a su recibo. Antes eran 10 días.

10. Se amplían los Documentos e informaciones de carácter reservado. De ahora en adelante, los documentos referidos a las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas, los planes estratégicos de las empresas públicas de Servicios Públicos y los datos genéticos humanos gozarán de esta protección. Además, que de ahora en adelante gozará de protección reservada los datos referentes a la información financiera y comercial de las personas. porque esto último es básicamente la información que recoge Datacrédito y Cifin, y de ahora en adelante sólo será accesible por los interesados o sus apoderados y por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información (y esa facultad expresa la otorga el titular de la información, no la entidad que la recoge)
11. El recurso de Insistencia, que debe interponerse por escrito y sustentado dentro de la diligencia de notificación o dentro de los 10 días siguientes a ella. Este recurso permitirá que una persona pueda acceder de forma excepcional a los documentos protegidos por reserva, previa autorización judicial.
12. Las entidades públicas de ahora en adelante no podrán cobrar las fotocopias por un valor superior al comercial.
13. Habrá multas para las entidades privadas que se nieguen a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
14. De ahora en adelante las normas que rigen el Derecho de Petición también aplicarán para los Bancos (y cualquier entidad del Sistema Financiero y Bursátil) y las empresas que presten servicios públicos (sin importar si son o no domiciliarios).
15. No se necesita abogado para su ejercicio.
16. La entidad tiene 15 días hábiles para responder desde que recibe el derecho de petición (salvo cuando se estén pidiendo documentos, en cuyo caso tendrá sólo 10 días hábiles y si la Entidad se pasa de ese lapso, se asume que la solicitud ha sido aceptada y no se puede negar a entregar los documentos)
17. Si responde de forma desfavorable se hará uso del Recurso de Reposición y en subsidio de apelación.
18. La entidad tendrá 30 días cuando la consulta se refiera a las materias a su cargo.
19. Las peticiones que no atienden estrictamente a los elementos del derecho fundamental de petición, que lo transforman negativamente y le dan mal uso, sobrecargan la administración, retrasan los procesos dando lugar igualmente al desgaste administrativo.
20. En relación con las peticiones reiterativas ya resueltas, adicional a la atención de éstas de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, se podrá informar al peticionario en respuesta pedagógica que está abusando del derecho fundamental de petición, lo que daría como resultado que este perdiera su carácter de fundamental y en tal caso, la administración no se encontraría obligada al trámite.
21. Cuando se trate de peticiones irrespetuosas, según los criterios mencionados por la Corte, para determinarlas, deberán ser rechazadas mediante acto administrativo, el cual se le notificara al ciudadano y procederá la impugnación.
22. Cuando se trate de quejas contra la labor de servidores públicos, se le debe informar al peticionario, que según la Ley 734 de 2002, estas peticiones deben cumplir con unos requisitos mínimos para su trámite, qué en caso contrario, no podrán ser estimadas.