

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS Y PETICIONES

Vigencia 2015 – 2° Semestre

JOSE FERNANDO MEJIA VILLANUEVA

Director Administrativo de Control Interno Institucional
controlinterno@santamarta-magdalena.gov.co

1. Presentación y justificación

Según prevé la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, a las Oficinas de Control Interno les corresponde vigilar la atención que se presta en las entidades, a las quejas, sugerencias y reclamos e informar semestralmente el resultado del seguimiento¹, en la página Web de los operadores administrativos. Por ello, la Dirección de Control Interno de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, presenta este informe.

Para el informe correspondiente al tiempo comprendido entre julio y diciembre de 2015, esta Dirección consideró apropiado determinar el origen de las Acciones de Tutela que buscaron amparar el Derecho de Petición y que fueron atendidas por la Oficina Asesora Jurídica durante el mismo periodo.

Lo anterior, con el objeto de proponer a la administración la organización del trámite interno y sugerir parámetros para la decisión de las peticiones (Art. 22 Ley 1755 de 2015), como política de prevención del daño antijurídico².

Para la generación de este informe, se verificó la base de datos de procesos y acciones constitucionales atendidas por la Oficina Jurídica durante el segundo semestre de la vigencia anterior y se los examinó a partir de un sucinto resumen de generalidades conceptuales y jurisprudenciales sobre el Derecho de Petición y la Acción de Tutela.

2. Derecho de petición - generalidades

El Derecho de Petición se ha definido como el que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la ley, por motivos de interés general o particular y correlativamente, el derecho del solicitante o peticionario a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma³.

¹ El Artículo 76 de la Ley 1474 de Julio de 2011, establece: La Oficina de control interno... rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

² Daño antijurídico es toda conducta (activa o pasiva) en la que puede incurrir la administración y que puede llegar a ser catalogada como contraria a la normatividad vigente. Existe daño antijurídico cuando su producción NO se encuentra legalmente establecida o, lo que es igual, si la administración no está legitimada para causarlo y el ciudadano no está en la obligación de soportarlo.

³ Artículo 23 de la Constitución Política de 1991, Ley 1712 de 2014 (Transparencia de la Ley de Transparencia de la Información Pública Nacional) y Ley 1755 del 30 de junio de 2015, que regula el derecho fundamental de petición y sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La Ley y la jurisprudencia constitucional han establecido el trámite que debe aplicar el operador administrativo para atender los requerimientos de los ciudadanos en razón de: a) En interés general, b) En interés particular y c) Derecho de Petición de Información.

En todos los casos, los operadores administrativos receptores de las solicitudes, deben recordar que toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y deben aplicar los principios rectores de la administración pública: *Principio de transparencia, Principio de buena fe, Principio de Facilitación, Principio de no discriminación, Principio de celeridad, Principio de gratuidad, Principio de eficacia, Principio de la calidad de la información, Principio de la divulgación proactiva de la información y Principio de responsabilidad en el uso de la información.*

A manera de ejemplo, mediante el ejercicio del derecho de petición, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Las autoridades ante las que se presente un derecho de petición, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberán resolverlo dentro de los quince (15) días siguientes a su recibo, pero están sometidas a término especial, las siguientes peticiones:

Clase de petición	Referencia normativa	Término para resolver
De interés general	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	15 días
De interés particular	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	15 días
De información y solicitud de documentos	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	10 días
De formulación de consultas	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	30 días
Queja, denuncia, reclamación o sugerencia	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	15 días
De desplazados	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 2015	10 días
Entre autoridades	Ley 1474 de 2011; Ley 1755 de 201	10 días

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, **antes del vencimiento** del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto⁴.

Si los operadores administrativos no dan respuesta a las peticiones solicitadas, los funcionarios responsables de responder, pueden ser objeto de sanciones disciplinarias, pues se incurre en causal de mala conducta. Además se reitera que el incumplimiento de los términos y procedimientos establecidos, genera responsabilidad orden disciplinario (artículo 31 Ley 1755).

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

3. Acción de tutela para proteger el derecho de petición.

La acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política reglamentada mediante el Decreto 2591 de 1991, establece: *"Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en 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 los particulares en los casos que señala este decreto"*.

El ejercicio de la acción de tutela procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable⁵. En este caso, el juez señalará expresamente en la sentencia, que su orden permanecerá vigente sólo durante el término que la autoridad judicial competente utilice para decidir de fondo sobre la acción instaurada por el afectado. Para tales efectos, el decreto reglamentario prevé que el afectado debe aportar, siquiera sumariamente, un

⁴ Parágrafo, Art. 14 Ley 1755 de 2015

⁵ Art. 8 del Decreto 2591 de 1991

mínimo de elementos indicativos que le faciliten al juez constitucional determinar la ocurrencia del perjuicio irremediable y el estado de presunta indefensión (T-436 de 2007).

La Sentencia T – 606 de 2005, precisó que la acción de tutela es un mecanismo subsidiario de protección de derechos fundamentales, que procede sólo ante la vulneración grave de los mismos y cuando no existan vías judiciales para su defensa (...)

Según fallo No. T. 359 de 2006, para que la tutela proceda de manera excepcional contra actos administrativos, deben observarse ciertas condiciones que la hacen procedente:

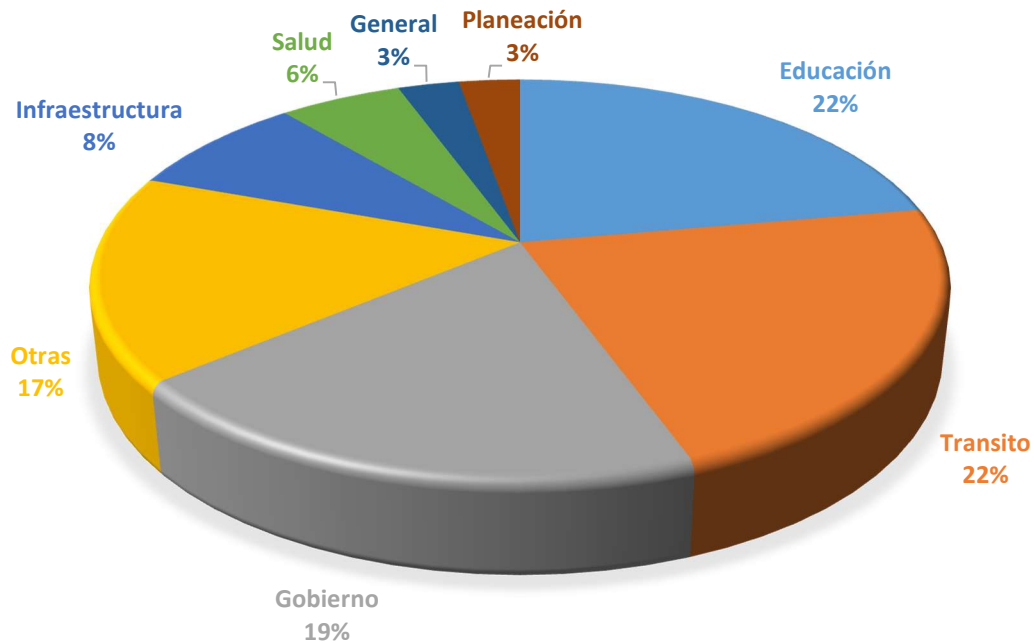
- 1) Que se produzca de manera cierta y evidente sobre un derecho fundamental;
- 2) Que de ocurrir no exista forma de reparar el daño producido al mismo;
- 3) Que su ocurrencia sea inminente:
 - (a) Que resulte urgente la medida de protección para que el sujeto supere la condición de amenaza en la que se encuentra;
 - (b) Que la gravedad de los hechos sea de tal magnitud que haga evidente la impostergabilidad de la tutela como mecanismo necesario para la protección inmediata de los derechos constitucionales fundamentales (Sentencias T-771 de 2004, T-600 de 2002 y SU 086 de 1999.)

4. Resultados de la revisión

El resultado que se muestra a continuación, corresponde a procesos o Acciones de Tutela atendidas por los abogados asignados a la Oficina Asesora Jurídica, durante el segundo semestre de 2015, en los que se pudo determinar que tuvieron origen en derechos de petición que las áreas misionales no respondieron o que la respuesta fue insuficiente frente al asunto planteado.

Se hacen dos salvedades: No hay una radicación unificada para las peticiones presentadas a todas las áreas de la Alcaldía y en algunas de las Secretarías -Educación y Salud -, tienen asignados apoderados o abogados que no reportan sus actividades a la Oficina Asesora Jurídica, ni recibieron instrucciones o criterios legales de dicha Oficina, para las respuestas a la ciudadanía. En estos términos, debe considerarse que hay un subregistro de los derechos de petición y de las acciones de tutela atendidas durante el lapso examinado para efectos de este informe.

Área	Numero de tutelas	Participación porcentual
Educación	8	22%
Tránsito	8	22%
Gobierno	7	19%
Sin determinar	6	17%
Infraestructura	3	8%
Salud	2	6%
General	1	3%
Planeación	1	3%
TOTAL	36	



5. Recomendaciones

Luego del análisis de los resultados del presente informe, la Dirección de Control Interno se permite presentar recomendaciones:

1. La Alcaldía Distrital de Santa Marta tendría que actualizar, normalizar o documentar el proceso de Gestión Documental⁶, de tal manera que cumpla, entre otros, con los principios de archivo total, ciclo vital del documento, procedencia y orden original, para que el proceso blinde la seguridad, confiabilidad y calidad de la información de sus áreas de gestión.
2. Es preciso tener en cuenta que, además de los requisitos técnicos de la Ley de Archivo, el Proceso de Gestión Documental⁷, debe articular los procesos de Producción, Recepción, Distribución (enrutamiento), Trámite, Organización, Consulta, Conservación y Disposición final de los documentos.
3. El Artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, establece que “Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.” se sugiere que la Oficina Asesora Jurídica articule las actividades de todos los abogados de la administración distrital y establezca parámetros mínimos tendientes a UNIFICAR CRITERIOS JURÍDICOS de respuesta ante los derechos de petición, como políticas de prevención de daño antijurídico.
4. Así mismo, se sugiere que el Grupo de Archivo y Correspondencia envíe al correo de la Oficina Asesora Jurídica, el informe o copia de los derechos de petición recibidos, para que dicha Oficina realice su seguimiento y verifique la oportunidad y calidad de la respuesta, con miras a evitar la presentación de acciones de tutela para la protección del Derecho Fundamental de Petición y como mecanismo de prevención del daño antijurídico.
5. Las distintas áreas de la entidad tendrían que identificar las causas más frecuentes de derechos de petición, a efectos de mejorar sus procesos administrativos, con miras a eliminar las causas recurrentes que los generan.

⁶ Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos)

⁷ El Artículo Tercero del Acuerdo AGN 060 de 2001 se determina que las entidades deberán establecer conforme a su estructura, la Unidad de Correspondencia.