



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

DECRETO 491  
DE 2020

EMERGENCIA  
**SANITARIA**

COVID-19

3. Atención al ciudadano de manera virtual

### 3. Atención al ciudadano de manera virtual

- Todas las entidades del Estado estamos velando por prestar nuestros servicios bajo la modalidad de trabajo en casa.
- Los ciudadanos ya pueden consultar en las páginas web de las entidades los canales electrónicos habilitados para el registro y respuesta de sus peticiones.
- Importante aclararle a los ciudadanos que mientras superamos esta Emergencia se amplió el tiempo que tienen las entidades para atender las peticiones de documentos e información pública que pasa de 10 días a 20 días y las peticiones mediante las cuales se elevan consultas (conceptos) pasan de 30 a 35 días.
- Cuando un permiso, autorización, certificado o licencia venza durante la emergencia y su renovación no pueda ser vía electrónica se entenderá prorrogado automáticamente el permiso, autorización, certificado y licencia hasta un mes (1) más contado a partir de la superación de la Emergencia.
- En línea con la medida de aislamiento social, están exentos de la modalidad de trabajo en casa los servidores públicos y contratistas del Estado que adelanten actividades que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria.



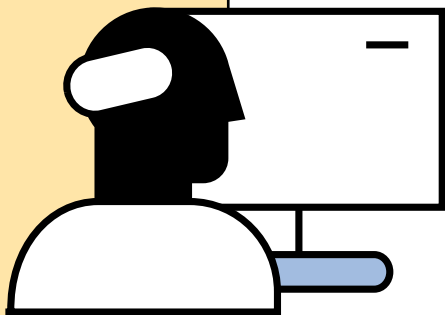
# Preguntas y respuestas



En el marco de lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, ¿se debe entender modificada la Ley 1437 de 2011 respecto de los plazos para atender los derechos de petición?

- No, la norma es clara al indicar que solamente las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
- En ese sentido, se tiene que, una vez el Gobierno Nacional determine que se da por superada la emergencia sanitaria, se deben atender nuevamente los plazos establecidos en la Ley 1437 de 2011.



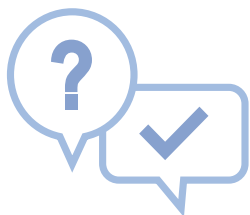


¿Durante el período de aislamiento ordenado por el Gobierno Nacional se entienden suspendidos los servicios a cargo de las entidades u organismos públicos?

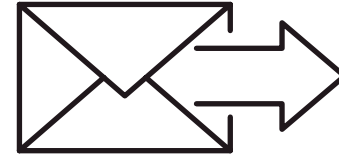


- No, durante el período de aislamiento preventivo obligatorio las autoridades dispondrán las medidas necesarias para que los servidores públicos y docentes ocasionales o de hora cátedra de instituciones de educación superior públicas cumplan sus funciones mediante la modalidad de trabajo en casa, 'haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

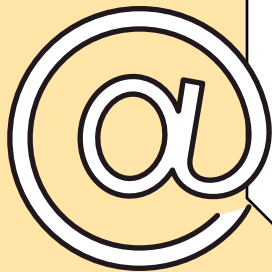
## ¿Cómo prestarán el servicio las autoridades?



- Por regla general las autoridades deben seguir prestando sus servicios mediante **trabajo en casa**, haciendo uso de tecnologías.
- Todas las autoridades deben divulgar en sus páginas web, cuales canales tiene a disposición de los ciudadanos para atender sus solicitudes y la forma en que registrará y dará respuesta a las peticiones formuladas por los ciudadanos.
- Cuando las autoridades no cuenten con medios tecnológicos para la prestación del servicio deberán hacerlo de forma presencial, no obstante, si la situación lo amerita podrán suspender el servicio presencial, siempre y cuando esta suspensión no afecte la prestación de servicios esenciales.
- Las autoridades y los servidores públicos o contratistas que adelanten actividades necesarias para mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del COVID 19, no pueden suspender actividades ni la prestación de los servicios.



- Durante la emergencia la notificación o comunicación de los actos administrativos debe hacerse por medios electrónicos. En todos los trámites o procedimientos, los ciudadanos deben indicar una dirección de correo electrónico para que pueda ser notificado por este medio.
- Para actuaciones en curso, los ciudadanos deben indicarles a las autoridades el correo electrónico a través del cual pueden ser notificados.
- Si un permiso, licencia, autorización o certificado se vence durante el término de la emergencia sanitaria, y su renovación no pueda ser efectuada, se entenderá prorrogado automáticamente hasta por 1 mes más a partir de la superación de la emergencia. Superada la emergencia, el titular del permiso, autorización, certificación o licencia debe adelantar el trámite ordinario para la renovación.



## ¿Cómo prestarán el servicio las notarías y las curadurías?



- Las notarías y las curadurías son particulares que cumplen función pública y son sujetos obligados del Decreto 491 de 2020.
- En ese sentido aplican las mismas condiciones que a los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes y niveles, que se describen en el numeral anterior.



## NOTAS:

### Naturaleza jurídica Curadurías:

#### Ley 810 de 2003:

Artículo 9º. El artículo 101 de la Ley 388 de 1997 quedará así:

**“Artículo 101. Curadores urbanos.** El curador urbano es un particular encargado de estudiar, tramitar y expedir licencias de parcelación, urbanismo, construcción o demolición, y para el loteo o subdivisión de predios, a petición del interesado en adelantar proyectos de parcelación, urbanización, edificación, demolición o de loteo o subdivisión de predios, en las zonas o áreas del municipio o distrito que la administración municipal o distrital le haya determinado como de su jurisdicción”.

“La curaduría urbana implica el ejercicio de una función pública para la verificación del cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación vigentes

en el distrito o municipio, a través del otorgamiento de licencias de urbanización y de construcción”.

#### Naturaleza jurídica notarias:

El artículo 1º de la Ley 29 de 1973, señala que: “El notariado es un servicio público que se presta por los notarios e implica el ejercicio de la fe notarial”

Los notarios no son, en sentido subjetivo, servidores públicos, así objetivamente ejerzan la función de dar fe pública de los actos que requieren de su intervención. Son, en cambio, particulares que prestan en forma permanente la función pública notarial, bajo la figura de la descentralización por colaboración” (negrillas nuestras. Sent. C-1212/2001).



## ¿Qué alternativas en la prestación del servicio a ciudadanos se pueden implementar por parte de las autoridades?



- En este momento se deben priorizar las opciones de relacionamiento con los ciudadanos que puedan adelantar desde su casa o recibir sin moverse de ellas.
- Algunas buenas prácticas que han adelantado autoridades durante esta situación de emergencia se resaltan a continuación:
  - 1. Colpensiones:** habilitó una línea exclusiva de atención a pensionados mayores de 70 que los orientará a recibir su mesada pensional a través medios de pago habilitados por entidades financieras. Adicionalmente, y en cumplimiento del artículo 3 del presente decreto Colpensiones ha divulgado a sus usuarios sus medios electrónicos a través de pautas radiales, redes sociales y pagina web entre otros.
  - 2. Entrega de medicamentos:** Otro ejemplo interesante es la entrega de medicamentos a mayores de 70 por las EPS, algunas de ellas han implementado la entrega a domicilio de medicamentos recurrentes.



4. **Ministerio de Trabajo:** habilitó un canal digital para la recepción de las comunicaciones de los ciudadanos, así como la realización de sus trámites a través de la página web de Min Trabajo y Gov.co.
  5. **El Ministerio de Educación Nacional:** habilitó la atención a los ciudadanos a través de los canales de la Unidad de Atención al Ciudadano (UAC) en forma virtual para que los usuarios puedan radicar PQRSD, legalizar documentos de Educación Superior y utilizar el Sistema Virtual de respuesta.
  6. **DIAN:** realizará atención virtual para adelantar los trámites de Inscripción o Actualización RUT entregándoles un canal digital directo a aquellos que agenden citas
  7. **Entidades territoriales:** Alcaldías y Gobernaciones en sus páginas web resaltan los canales digitales para la realización de trámites y atención de PQRDS desde sus canales virtuales habilitados previamente. Adicionalmente también los ciudadanos pueden contactar a sus entidades territoriales a través de gov.co <https://www.gov.co/territorial/pqrds/creacion>
- Es importante señalar que en Colombia contamos con **1305** trámites y procedimientos que los ciudadanos pueden hacer 100% en línea y cerca de **5306** que pueden hacerse parcialmente en línea. Pueden conocerlos ingresando al portal del Estado Colombiano [www.gov.co](http://www.gov.co). Allí encontrarán la oferta de todas las entidades del Estado y completamente integrados trámites tales como:



1. Convalidación de títulos de estudios de posgrado obtenidos en el exterior  
Ministerio de Educación Nacional  
Enlace: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T366>
2. Devolución y/o compensación por saldos a favor originados en las declaraciones o actos administrativos de Impuesto sobre las Ventas -IVA  
Unidad Administrativa Especial  
Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales.  
Enlace: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T307>
3. Obtener un certificado de los pagos de los aportes parafiscales realizados por los aportantes.  
Instituto Colombiano De Bienestar Familiar.  
Enlace: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T7760>
4. Consulta del estado de vinculación a la estrategia UNIDOS  
Departamento Administrativo Para La Prosperidad Social  
Enlace: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T45250>
5. Duplicado de recibos de pago de acueducto y alcantarillado de Bogotá  
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá  
Enlace: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T29360>
6. Registro sanitario o renovación de medicamentos importados incluidos en normas farmacológicas colombianas  
Instituto Nacional De Vigilancia De Medicamentos Y Alimentos  
Enlace: <https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T1025>

## ¿Las entidades públicas van a cerrar por completo sus sedes?



- El Presidente de la República anunció que "... en desarrollo del Estado de Emergencia aplicaremos un Aislamiento Preventivo Obligatorio para todos los colombianos, desde el próximo martes 24 de marzo a las 23 y 59 horas, hasta el lunes 13 de abril a las 00:00 horas." Adicionalmente señaló que "Esta medida busca que como sociedad nos protejamos, garantizando el abastecimiento de alimentos, el acceso a los medicamentos, la adecuada prestación de los servicios públicos esenciales, así como de aquellos indispensables para el funcionamiento de la sociedad." Esto implica que las entidades y organismos de la Administración Pública deben garantizar el acceso a los trámites y servicios esenciales, de igual manera, se anunció una serie de medidas relacionadas con un programa de alivios en el sistema financiero y la entrega de giros adicionales a las Familias en Acción, Jóvenes en Acción, y adultos mayores del programa Colombia Mayor; razón por la cual, las entidades relacionadas con este tipo de iniciativas deben llevar a cabo las acciones necesarias para la implementación efectiva de dichas medidas. Lo anterior, atendiendo las

medidas sanitarias que para el efecto ha señalado el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Trabajo.

- Luego entonces, cada una de las entidades deberá analizar de acuerdo a su misionalidad y las acciones anunciadas por el Presidente, la forma en la cual puede seguir operando y garantizando el acceso a sus trámites y servicios.
- Así mismo, no es obligatorio que las entidades atiendan de manera presencial a los ciudadanos, ya que pueden hacer uso de los medios tecnológicos para garantizar su oferta institucional.



## ¿En qué momento y cómo opera la suspensión de términos, especialmente para trámites?



- Únicamente durante el término que permanezca vigente la emergencia sanitaria, cualquier autoridad administrativa puede suspender los términos relacionados con trámites. Para tal efecto, se deberá analizar de acuerdo a la información registrada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT – los pasos, requisitos y procedimiento de cada trámite, esto con el propósito de determinar si es posible o no resolverlo total o parcialmente en las actuales circunstancias de emergencia, pues de no ser posible o de serlo parcialmente, la autoridad administrativa deberá expedir el correspondiente acto administrativo motivado, que incluya el análisis y la descripción de las actuaciones que se suspenderán en cada caso.
- La suspensión de términos opera respecto de las solicitudes de trámites que estaban en el proceso de respuesta por parte de las autoridades cuando se decretó la emergencia sanitaria; y de aquellas radicadas durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria.
- Es preciso aclarar, que los términos de aquellas solicitudes de trámites que estaban en proceso de respuesta por parte de las autoridades se reanudarán a partir del día hábil siguiente a la superación de la Emergencia Sanitaria, lo cual no implica que iniciarán de nuevo dichos términos.
- Las autoridades administrativas deberán publicar de forma proactiva a través de sus canales de atención, el acto administrativo que suspenda total o parcialmente las actuaciones relacionadas con los trámites, lo anterior, con el propósito de que los ciudadanos conozcan dicha información.

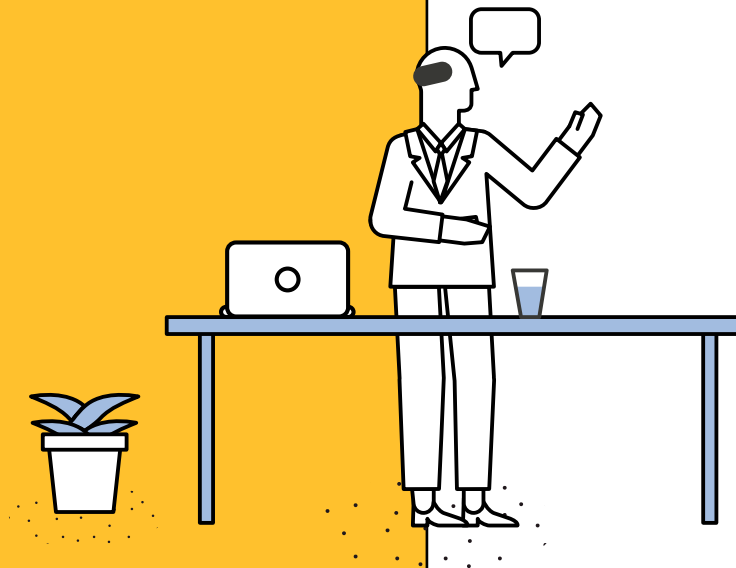
## ¿Cómo puede un ciudadano controlar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Decreto 491 de 2020 para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas?



- El ciudadano en ejercicio del derecho a vigilar la gestión pública establecido en el artículo 270 de la Constitución Política y en la Ley 850 de 2003 podrá realizar peticiones respetuosas a la administración y hacer denuncias correspondientes ante los órganos de control institucional (CGR, PGN, Personerías Municipales o Defensoría del Pueblo) según sea el caso.
- Pero principalmente invitamos a la ciudadanía a hacer una veeduría ciudadana propositiva que ayude a la administración a encontrar errores y mejorar el servicio mediante la presentación de propuestas. Para hacer la veeduría ciudadana Función Pública ofrece el curso virtual de veedurías ciudadanas en nuestra web [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

## ¿Qué pasa si un servidor público: alcalde, gobernador o director de entidad, no cuenta con firma digital, para firmar los documentos, providencias o actos de su gestión?

- El decreto legislativo 491 de 2020, establece que en los casos en los que la autoridad no cuente con el mecanismo de firma digital, podrá firmar los documentos de manera autógrafa. Esto significa que podrá firmar en el documento físico como normalmente lo hace y posteriormente proceder a escanear o digitalizar su firma y adherirla (pegarla) al acto administrativo que está profiriendo. Es importante aclarar que esta es una medida excepcional para dotar de validez los actos, y que solo será válido para los documentos firmados durante el periodo de emergencia.





## ¿Qué puede hacer un ciudadano para presentar un derecho de petición cuando no cuenta con acceso a internet?



- El decreto 491 de 2020, amplía los términos para atender las distintas modalidades de peticiones durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria. Ahora toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Tendrán un término especial la resolución de las peticiones para acceso a información y documentos dentro de los 20 días siguientes a la petición y dentro de los 35 días siguientes para resolver consultas.
- Ahora bien, para atender los derechos de petición de ciudadanos que no cuentan con acceso a internet, la entidad pública en cumplimiento del Decreto 1166 de 2016 que reglamenta el derecho de petición verbal, deberá habilitar el canal telefónico para la recepción de los derechos de petición cumpliendo con el procedimiento de radicación establecido para el mismo.
- Las autoridades deberán dejar constancia y deberán radicar las peticiones verbales que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad.
- La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato.
- La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley o en el decreto 491 de 2020. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

¿Cómo pueden los ciudadanos participar en mejorar las medidas adoptadas en el decreto 491 de 2020 para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas?



- Las autoridades con el fin de facilitar la participación de los ciudadanos en la gestión pueden facilitar canales de consulta permanente a la ciudadana sobre la mejora de trámites y la prestación de servicios. Para ello podrán crear en la página web un buzón permanente de consulta ciudadana específicamente orientado a canalizar las propuestas de mejorar por parte de los ciudadanos.

## ¿Cómo pueden las entidades públicas facilitar a los ciudadanos el conocimiento de las medidas adoptadas en el Decreto 491 de 2020?



- Las autoridades deben resumir las medidas adoptadas en el Decreto 491 de 2020 relativas a sus funciones en forma clara y comprensible. Para ello podrán adoptar estrategias de comunicación utilizando diferentes recursos de comunicación como infografías, noticias, videos, videoconferencias y redes sociales.



El servicio público  
es de todos

Función  
Pública

Función Pública

Carrera 6 n.º 12-62, Bogotá, D.C., Colombia

Conmutador: 7395656 Fax: 7395657

Web: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

[eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co)

Línea gratuita de atención al usuario: 018000 917770

Bogotá, D.C., Colombia.

**MARZO DE 2020**

VISÍTANOS O ESCRÍBENOS:

