



# Concepto 262431 de 2020 Departamento Administrativo de la Función Pública

\*20206000262431\*

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20206000262431

Fecha: 18/06/2020 06:15:35 p.m.

Bogotá D.C.

REFERENCIA: ENTIDADES - Oficina Peticiones, Quejas y Reclamos - Pronunciamientos de servidores públicos en redes sociales - RAD. 20202060243902 del 11 de junio de 2020.

En atención a la comunicación de la referencia, remitida a este Departamento Administrativo por parte de la Procuraduría General de la Nación, mediante la cual consulta si 1) los funcionarios públicos que tienen cuentas en las redes sociales como Instagram o Twitter qué normas de comportamiento en estos espacios están obligados a cumplir cuando dentro de estos espacios se identifican mediante la publicación de contenidos como funcionarios de diferentes entidades de orden nacional o local y 2) cuando una persona se identifica como funcionario público en una red social como Twitter o Instagram y este mediante tuits o comentarios recibe información de denuncias, quejas o inconformidades que pueden corresponder a gestión de la entidad donde pertenece, el funcionario público que obligación tiene frente a este tweet o comentario publicado por un tercero en su espacio. constituye una falta disciplinaria ignorarlo?, me permito manifestar lo siguiente:

Inicialmente es importante destacar que este Departamento en ejercicio de sus funciones contenidas en el Decreto 430 de 2016<sup>1</sup>, realiza la interpretación general de las disposiciones legales relacionadas con el empleo público y la administración de personal; sin embargo, no le corresponde la valoración de los casos particulares, y carece de competencia para ordenar reconocimiento de derechos; tampoco funge como entre de control ni es el competente para decidir sobre la legalidad de las actuaciones de las entidades del estado o de los servidores públicos, competencia atribuida a los jueces de la república.

Ahora bien, para abordar los interrogantes de su consulta, se debe indicar que la Ley 734 de 2002 "Por la cual se expide el Código Disciplinario Único", sobre los deberes y las prohibiciones de los servidores públicos, señala:

"ARTÍCULO 34. DEBERES. Son deberes de todo servidor público:

1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

(...)

6. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

(...)

10. Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.

(...)

15. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.

(...)

24. Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.

25. Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio. (Destacado fuera del texto)

"ARTÍCULO 35. PROHIBICIONES. A todo servidor público le está prohibido:

(...)

8. 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 a quien corresponda su conocimiento.

(...)

28. Manifestar indebidamente en acto público o por los medios de comunicación, opiniones o criterios dirigidos a influir para que la decisión contenida en sentencias judiciales, fallos disciplinarios, administrativos o fiscales sean favorables a los intereses de la entidad a la cual se encuentra vinculado, en su propio beneficio o de un tercero.

(...)

34. Proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la administración, cuando no esté facultado para hacerlo.

35. *Las demás prohibiciones consagradas en la ley y reglamentos. <Aparte tachado INEXEQUIBLE>* (Subrayas fuera del texto)

De acuerdo a lo anterior, entre los deberes y prohibiciones de los servidores públicos, no se encuentra un ítem específico o relacionado con las publicaciones que éstos realizan en los medios informáticos actuales o redes sociales. No obstante, de la lectura general de las obligaciones, se infiere que de un servidor público se espera un comportamiento probo y respetuoso, acorde con las exigencias de lo que significa el “servicio público”, como garantía y derecho social.

Ahora bien, sí se constituye como un deber de los servidores públicos (numeral 24 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002), denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.

Quiere esto decir que, si un servidor público a través de sus redes sociales tiene conocimiento de denuncias, deberá ponerlas en conocimiento de la entidad o dependencia competente.

Por su parte, en cuanto a las peticiones, quejas o inconformidades que pueden corresponder a gestión de la entidad donde pertenece el servidor público, transmitidas mediante las redes sociales de éste, la 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*”, con respecto a las peticiones o quejas, señala:

“ARTÍCULO 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.”

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, 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.”

“ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.”

(...)

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

“ARTÍCULO 22. Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. 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.” (Destacado fuera del texto)

Así mismo, la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, sobre el tema, dispone:

“ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

(...)

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.

(...)

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. (Destacado fuera del texto)

En igual sentido, la 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 efectividad del control de la gestión pública.”, señala:

**“ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

(Destacado fuera del texto)

De acuerdo a las anteriores disposiciones legales se tiene entonces que, en virtud del artículo 23 constitucional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades. A demás, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, y a través de éste se podrá entre otras, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

Por su parte menciona la ley 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. También será deber de las entidades, atribuir a dependencias especializadas en la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

En virtud de lo anterior, como quiera que las peticiones podrán presentarse verbalmente, o por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, corresponderá a cada entidad reglamentar internamente la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver, entre las cuales se encuentra, el uso de las redes sociales.

En consecuencia, si bien no se ha estipulado expresamente en la legislación el uso de redes sociales como medio oficiales para la radicación de PQRSD, el interesado deberá verificar si en la entidad para la cual el servidor público presta sus servicios, está estipulado la utilización de redes sociales como canal oficial para tramitar dichas peticiones. En caso contrario, el servidor público podrá sugerir al ciudadano o al usuario consultar otros canales como la página web, las preguntas frecuentes, email u otro medio con información pertinente.

Para mayor información respecto de las normas de administración de los empleados del sector público; así como las inhabilidades e

incompatibilidades aplicables a los mismos, me permito indicar que en el link <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/gestor-normativo> podrá encontrar conceptos relacionados con el tema, que han sido emitidos por esta Dirección Jurídica.

El anterior concepto se emite en los términos establecidos en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cordialmente,

ARMANDO LÓPEZ CORTES

Director Jurídico

Proyectó: A. Ramos

Aprobó: Armando López Cortes

11602.8.4

NOTAS DE PIE DE PAGINA

1. Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Función Pública.

---

*Fecha y hora de creación: 2026-01-30 00:22:47*