



Función Pública

Concepto 339031 de 2020 Departamento Administrativo de la Función Pública

20206000339031

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20206000339031

Fecha: 29/07/2020 11:18:45 a.m.

Bogotá D.C.

Referencia: DERECHO DE PETICIÓN. Reglamentación. Radicado: 20202060315552 del 17 de julio de 2020.

En atención a la radiación de la referencia, en la cual consulta sí, las peticiones con asunto queja, reclamo, agradecimiento y/o felicitación, están dentro de la ampliación de términos del Decreto 491 de 2020, bajo el concepto “interés general o particular” a las cuales se les asigna un tiempo de ampliación de 30 días, se da respuesta en los siguientes términos:

El Decreto 491 de 2020, por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, dispuso:

ARTÍCULO 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, así:

Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al

interesado, antes del vencimiento del término señalado en el presente artículo 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 previsto en este artículo.

En los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO. La presente disposición no aplica a las peticiones relativas a la efectividad de otros derechos fundamentales.

De conformidad con lo anterior, se tiene entonces que el Decreto 491 de 2020, fue claro al establecer que es aplicable a las peticiones de documentos y de información, así como las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo que deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

El mencionado Decreto estableció que en los demás aspectos se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011, 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, de manera que el Decreto 491 de 2020, sobre el cual versa su consulta, en su artículo 15, solo aplicara sobre los temas de qué trata el mismo.

Es decir, las peticiones que versan sobre quejas, reclamos, agradecimientos y/o felicitaciones, de conformidad con el artículo 22, de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, deben estar reguladas por las autoridades quienes tienen la obligación de reglamentar 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.

Para mayor información relacionada con los temas de este Departamento Administrativo, le sugerimos ingresar a la página web de la entidad en el link <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>, «Gestor Normativo», donde podrá consultar entre otros temas, los conceptos 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.

Atentamente,

ARMANDO LOPEZ CORTES

Director Jurídico

Proyectó: Janne Alexandra Guzmán Quintero.

Revisó: José Fernando Ceballos Arroyave

Aprobó: Armando López Cortés

11602.8.4

Fecha y hora de creación: 2025-11-23 15:13:50