



# Concepto 162811 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública

\*20216000162811\*

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20216000162811

Fecha: 10/05/2021 05:35:59 p.m.

Bogotá D.C.

REFERENCIA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Términos para atender Derechos de petición RAD. 20212060415502 del 4 de mayo de 2021 y 20212060415612 del 4 de mayo de 2021

En atención a la comunicación de la referencia, mediante la cual consulta:

*¿Se pregunta si los términos para dar respuesta a los derechos de petición enviados a los correos electrónicos de los funcionarios, a buzones institucionales diferentes a los de Gestión documental, y redes sociales, se cuentan a partir de la fecha que aparece registrada en estos canales o a partir de la fecha de ingreso o radicación en el SIE de PQSRD?*

Me permito dar respuesta en los siguientes términos:

La Ley [1437](#) del 2011<sup>1</sup>, señala:

*"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:*

(...)

*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.

"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 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

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

1. Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. 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 (30) días siguientes a su recepción.

-  
PARÁGRAFO . Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

"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." (Subrayas y negrillas fuera del texto)

De acuerdo con la normativa citada, se tiene entonces que, en virtud del Artículo 23 constitucional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades. Además, 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.

De igual forma señala 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 y los correos electrónicos institucionales de los funcionarios.

En consecuencia, la norma no señala expresamente cuáles son los medios específicos para la radicación de PQRSD, por lo tanto, se deberá verificar cuales son los canales oficiales para tramitar las peticiones y en el evento en que el ciudadano, las realice por medios no oficiales, el servidor público podrá sugerir e informar al ciudadano o al usuario el uso de otros canales para poder atender la petición, queja, reclamo o recurso.

En este punto, es necesario aclarar que los términos de las peticiones comienzan a contar desde el día siguiente de la recepción, tal y como lo señala la norma.

De igual manera, es pertinente informar al respecto que los términos para atender derechos de petición a raíz de la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid 19, ha sido modificados de forma transitoria por el Decreto Ley [491](#) de 2020, el cual establece lo siguiente:

*"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."*

Así las cosas, a partir de la expedición de la mencionada norma y mientras persista la emergencia sanitaria decretada por el Gobierno Nacional, se deberán atender los términos previstos en el Artículo 5 del Decreto Ley 491 de 2020 para la atención de los derechos de petición, de tal forma, que permita a quienes prestan sus servicios con trabajo en casa, cumplir con la obligación responder las solicitudes que presentan sus grupos de valor.

Para mayor información respecto de las normas de administración de los empleados del sector público, las inhabilidades e incompatibilidades aplicables a los mismos; así como la normatividad que ha emitido el Gobierno Nacional a propósito de la emergencia ocasionada por el Covid - 19, me permito indicar que en el link [/eva/es/gestor-normativo](#) y <https://coronaviruscolombia.gov.co/Covid19/index.html> podrá encontrar conceptos y normativa relacionados con el tema.

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: María Tello

Revisó: José Ceballos

Aprobó: Armando López

11602.8.4

#### NOTAS DE PIE DE PÁGINA

1. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

---

*Fecha y hora de creación: 2026-01-18 10:46:45*