



Concepto 075471 de 2023 Departamento Administrativo de la Función Pública

20236000075471

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20236000075471

Fecha: 21/02/2023 11:54:25 a.m.

Bogotá D.C.

REFERENCIA: ACCESO A LA INFORMACIÓN- Suministro de información. RADICADO 20239000041692 del 20 de enero 2023.

En atención a su escrito contenido en el oficio de la referencia, por medio de la cual consulta: “una vez derogado el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, antes comentado, ¿Deben regresar las entidades a la totalidad de canales de atención existentes antes de pandemia? ¿o pueden las entidades estatales soslayan la atención al público y a sus requerimientos, apoyándose en normas de la pandemia Covid-19 que se sostenían en el Decreto 491 de 2020? ¿Cuáles serían los tiempos de respuesta vigentes actualmente para respuestas de entidades públicas, para solicitudes y requerimientos de sus usuarios? En caso de requerirse información enviada a una dirección física, ¿deben aplicarse costos al requeriente ?”

Me permito manifestar lo siguiente:

Es importante indicarle que, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 430 de 2016¹, este Departamento Administrativo tiene como objeto el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos y de las entidades y organismos del Estado, su organización y funcionamiento, el desarrollo de la democratización de la gestión pública y el servicio al ciudadano, mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de políticas públicas, la adopción de instrumentos técnicos y jurídicos, la asesoría y la capacitación.

La resolución de los casos particulares corresponderá a la autoridad empleadora y nominadora, en cuanto es la instancia que conoce de manera cierta y documentada la situación particular de su personal.

Por tanto, este Departamento Administrativo, en ejercicio de sus funciones, realiza la interpretación general de las disposiciones legales y, en consecuencia, no le corresponde la valoración de los casos particulares. No obstante, a modo de información general respecto de la situación planteada por usted, se le informa que, es preciso traer a colación lo reglamentado por nuestra Constitución Política Nacional en el artículo 23 que reza:

(...) “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”. (...)

Hecha la precisión anterior, tenemos que el Decreto 491 de 2020², adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la presentación de los servicios por parte de autoridades y los particulares que cumplen funciones públicas en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica generada por la pandemia del COVID-19, entre las que se encontraba la ampliación de los términos de respuesta de los derechos de petición, así:

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.

Ahora bien, mediante la Ley [2207](#) de 2022³ se señaló:

ARTÍCULO 1. Objeto. Esta Ley busca modificar el Decreto Legislativo [491](#) de 2020 proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID 19.

ARTÍCULO 2. Derógetse el artículo [5](#) del Decreto Legislativo [491](#) de 2020.

ARTÍCULO 3. Derógetse el artículo [6](#) del Decreto Legislativo [491](#) de 2020.

ARTÍCULO 4. Vigencia. La presente Ley rige a partir del día siguiente a su promulgación.

De lo anterior tenemos que los términos inicialmente previstos en el Decreto [491](#) de 2020 fueron derogados, por lo que las peticiones presentadas se regirán por la normatividad vigente, lo que quiere decir que los términos para responder las peticiones serán los siguientes:

(i) todas las peticiones, salvo las que estén reguladas por una norma especial, deben resolverse dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

(ii) las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

(iii) las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a una autoridad en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Ahora bien, por otra parte la Ley [1437](#) de 2011⁴, «por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo», al referirse sobre la atención al público, expresa:

“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:

(...)

Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Conforme a lo anterior, las entidades deben disponer dentro de su jornada laboral mínimo durante 40 horas a la semana para atender al público.

Por lo tanto, en criterio de esta Dirección Jurídica, se considera que la ley faculta al jefe de la respectiva entidad, para distribuir el horario de trabajo, respetando en todo caso la jornada laboral que debe ser de máximo 44 horas semanales de las cuales 40 horas mínimo deben dedicarse

a la atención al público.

En la misma Ley 1437, antes mencionada se señala:

ARTÍCULO 13: *Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho de 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 o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir 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.

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:*

Las peticiones de documentos y de información 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.

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 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 previsto.*

(...)

"ARTÍCULO 29. Reproducción de documentos. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

Se concluye entonces, que el derecho de petición consagra de un lado la facultad de presentar solicitudes (sin importar su denominación) respetuosas a las entidades públicas y privadas y, por otro lado, el derecho a obtener respuesta oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado.

Toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguiente a su recepción y estará sometida a término especial de las siguientes peticiones:

El derecho de petición de información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Por tanto, no solo se restringe a los procesos o procedimiento internos de la entidad ante la cual se presenta el derecho de petición, y se debe dar respuesta en los 10 días siguientes a su recepción.

Por otra parte, en el artículo 29 de la ley 1437 de 2011, donde expresa que la reproducción de documentos, en ningún caso podrá exceder el valor de la reproducción y que los costos de la expedición de los mismos, correrán por cuenta del interesado.

Para mayor información relacionada con los temas de este Departamento Administrativo, le sugerimos ingresar a la página web de la entidad en el link 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.

Cordialmente.

ARMANDO LÓPEZ CORTES

Director Jurídico

Proyecto: Yaneirys Arias.

Reviso: Maia V. Borja

Aprobó: Dr. Armando López C

NOTAS DE PIE DE PÁGINA

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

² 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.

³ "POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020"

⁴ Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Fecha y hora de creación: 2026-01-29 22:29:45