

Bogotá D.C., 14 de marzo de 2024

CIRCULAR No. 004

PARA: SERVIDORES, CONTRATISTAS Y COLABORADORES RMBC

DE: SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA

ASUNTO: Lineamientos para resolver derechos de petición y solicitudes en general

DISPOSICIONES GENERALES

Las actuaciones administrativas de la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca o RMBC, deberán desarrollarse conforme a los principios establecidos en el Título Primero, artículos 3 y 4 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo “CPACA”, de: igualdad, debido proceso, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

De otra parte, el derecho de petición consagrado en el ordenamiento jurídico¹ como derecho de carácter fundamental implica la facultad que tiene toda persona de presentar solicitudes respetuosas a cualquier persona natural o jurídica, bien sea de carácter público o privado, e igualmente, a través de los desarrollos normativos, doctrinarios y jurisprudenciales, se han extendido los alcances de este derecho frente a los diferentes casos que se presenten en las actividades y gestiones de las entidades del Estado.

Es así como la Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por la Ley 1755 de 2015, establece que 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 este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o servidor público, 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.

¹ Artículo 23 de la Constitución Política “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.”



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503

En virtud de lo anterior, por regla general a cualquier tipo de trámite que se presente se deberán aplicar los términos de respuesta previstos para el derecho de petición, según su clasificación, esto es: petición simple, de copias y de información, de consulta o entre entidades; so pena de incurrir en falta disciplinaria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, para el caso de los servidores públicos, o en responsabilidad contractual para el caso de los contratistas de prestación de servicios profesionales y/o de apoyo a la gestión de la entidad.

La presentación del Derecho de Petición por parte de la ciudadanía puede cobijar diferentes generalidades que se deben tener en cuenta al momento de recibir, gestionar o emitir la respuesta al mismo.

MODALIDADES DE LAS PETICIONES

- **Interés general:** Este tipo de petición es realizada por un grupo de usuarios interesados en un tema particular y no es necesaria la individualización de cada uno de los peticionarios que se encuentran involucrados. Se resuelve dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción en la entidad.
- **Interés particular:** Es una petición elevada por un ciudadano, en busca de una respuesta que le afecta a sí mismo. En este caso es posible individualizar al peticionario. Se resuelve dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción en la entidad.
- **Solicitud de información y documentos:** Es la petición efectuada por el ciudadano donde se incluyen copias y el desglose de documentos que reposen en las oficinas públicas, siempre que dichos documentos no tengan carácter clasificado o reservado según la Constitución Política, la ley o no posean relación con la defensa o seguridad nacional. Se resuelve dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción en la entidad.
Aplica para la solicitud que efectúa el ciudadano para acceder a la información que se encuentra en las bases de datos de la entidad.
- **Petición entre las autoridades:** Solicitud de información o de documentos realizada por una autoridad a otra. Se resuelve dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción en la entidad, por regla general o en el término establecido en la solicitud.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503

- **Petición de informes por los congresistas:** Es presentada por un Senador o Representante a la Cámara para solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República. Se resuelve dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en la entidad (Artículo 258 de la Ley 5 de 1992).
- **Peticiones de concejales y diputados:** Podrán solicitar informaciones por escrito al Director de la Región Metropolitana, directores o gerentes de sus agencias y autoridades, las cuales deberán ser resueltas dentro de los diez (10) días siguientes, convocándolos para que en sesión especial rindan declaraciones sobre hechos relacionados con los asuntos que sean objeto de estudio. (Parágrafo del art. 47 de la Ley 2199 de 2022).

No obstante, cuando las corporaciones públicas definan un término distinto o señalen la celebración de una audiencia, mesa de trabajo o equivalente, deberá disponerse de lo necesario para dar respuesta en el término allí previsto.

- **Consulta:** Solicitud formulada por el ciudadano, por medio de la cual se busca someter a consideración de la entidad aspectos relacionados con asuntos a su cargo. Se resuelve dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción en la entidad.
- **Petición de actualización de información:** Es la solicitud elaborada por el titular de los datos, su representante legal o apoderado, cuando considera que la información que se encuentra en la base de datos debe ser corregida, actualizada, suprimida o si advierte un posible incumplimiento. Se resuelve dentro de los quince (15) días siguientes a la recepción en la entidad.
- **ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES:** Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario, se deberán adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para evitar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503

- **PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO:** Cuando se evidencie que una petición ya radicada está incompleta, pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación en la Entidad, para que la complete en el término máximo de un (1) mes, y a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición. Si el peticionario no solicita un nuevo plazo hasta por un término igual a la primera solicitud o antes de su vencimiento, se entenderá que desiste de la misma. Vencidos los términos, mediante acto administrativo motivado que expida el Subdirector de Gestión Corporativa se decretará el desistimiento y archivo de la solicitud, anotando que contra del mismo procede únicamente el recurso de reposición, sin embargo, la anterior solicitud podrá presentarse nuevamente con el lleno de los requisitos legales. Si bien es cierto, la administración cuenta con 10 días para requerir la información, debe tenerse en cuenta que dicho plazo disminuye el término para que la entidad, resuelva de fondo, una vez se completa la información. Por lo que la eficacia en identificar oportunamente dicha situación contribuye a que la Entidad cuente con plazo razonable para contestar la petición.
- **DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN:** Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público en tal caso expedirán resolución motivada.
- **RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA²:** Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede el recurso alguno.
- Si la persona interesada insistiere en su petición de información o documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al respectivo Tribunal Administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el servidor público enviará la documentación correspondiente al respectivo Tribunal Administrativo el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos: **1.** Cuando el Tribunal solicite copia o fotocopia los documentos cuya divulgación deba

² En concordancia con la Circular Externa Conjunta No. 4 del 5 de septiembre de 2019 emitida por la Superintendencia de Industria y Comercio y al Agencia Nacional de Defensa Judicial del Estado (https://www.defensajuridica.gov.co/normatividad/circulares/Lists/Circulares%202019/Attachments/4/circular_externa_04_05_septiembre_2019_050919.pdf)



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503

decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente. **2.** Cuando la autoridad solicite, a la correspondiente Sección del Consejo de Estado, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la Sección del Consejo de Estado guarda silencio o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal Administrativo.

- **INTERRUPCIÓN DE TÉRMINOS**

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento de los términos señalados anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, plazo que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

En caso de no poder atender los requerimientos efectuados por los órganos de control, en los plazos otorgados para el efecto, con anterioridad al vencimiento de dicho plazo se deberá solicitar su prórroga, explicando las razones por las cuales no fue posible cumplir dicho plazo e indicando el término razonable en el que se podrá suministrar la información requerida.

- **PETICIONES IRRESPETUOSAS OSCURAS O REITERATIVAS:** Toda petición debe ser respetuosa. De otra parte, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición se devolverá al interesado para que corrija o aclare su solicitud dentro de los diez (10) días siguientes al recibo en la RMBC, y en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Adicionalmente, respecto de peticiones reiterativas resueltas de fondo por la entidad, la autoridad pueda remitirse a las respuestas anteriores.

CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Bajo las Modalidades de Petición antes referidas los ciudadanos, las autoridades, servidores públicos, congresistas, concejales y diputados pueden formular las siguientes peticiones, a las que se les dará el trámite que se indica en esta Circular:

- **Consulta:** solicitud de concepto sobre las materias relacionadas con el ejercicio de las funciones de la entidad.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503

- **Denuncia:** Es la manera en la que una persona, de manera verbal o escrita, pone en conocimiento de las autoridades un comportamiento que considera irregular o que puede ser contrario a la ley para que se adelante la correspondiente investigación administrativa sancionatoria, disciplinaria, fiscal o penal, debiendo para ello aportar los datos de tiempo, modo y lugar en que ocurrieron los hechos.
Toda denuncia deberá remitirse a la Oficina de Control Interno para que una vez analizada, sea direccionada al servidor de la RMBC o a la autoridad que tenga la competencia para la respectiva investigación e informarse al peticionario el trámite que se ha dado.
- **Felicitación:** Corresponde al reconocimiento o manifestación de elogio o congratulación por los servicios prestados por la entidad o el cumplimiento de la gestión institucional.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Recursos:** Medio por el cual el ciudadano manifiesta su inconformidad y controvierte las decisiones proferidas por la entidad, para que las aclare, modifique o revoque. Los recursos deben ser resueltos
- **Reclamo:** Es la manifestación efectuada por una persona dirigida a exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de Información:** Requerimiento de documentos o datos que reposan en la entidad.
- **Sugerencia:** Es la indicación de una idea o propuesta encaminada a mejorar los servicios y funciones a cargo de la entidad.

SANCIONES: El incumplimiento de las disposiciones que regulan el derecho de petición será objeto de las sanciones previstas en el Código Disciplinario Único – Ley 1952 de 2019 - y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

COMPETENCIA

Son competentes para atender las peticiones en sus diferentes modalidades las dependencias que según las funciones establecidas en el Acuerdo Regional 003 de 2022, tengan relación directa con la solicitud presentada.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503

En ese orden de ideas, corresponde atender y resolver oportunamente las peticiones (PQRSD) a las dependencias, en cabeza del Director, los subdirectores y los jefes de oficina o de oficina asesoras, así:

a) A la Subdirección de Gestión Corporativa respecto de las peticiones formuladas por los servidores de la Región Metropolitana sobre situaciones de gestión corporativa, gestión financiera, en materia de talento humano, recursos físicos.

Adicionalmente, consolidará las respuestas cuando se trate de información que deba ser suministrada por diferentes áreas de la entidad, quienes deberán apoyar oportunamente el proceso de respuesta.

b) A la Oficina Jurídica respecto de las peticiones que formulen los servidores públicos ajenos a la Región Metropolitana o los ciudadanos sobre las funciones de la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca - Así como, de los temas relacionados con la gestión de defensa jurídica, disciplinaria y de gestión contractual de la Entidad.

c) A la Oficina Asesora de Planeación respecto de las peticiones sobre su área misional, especialmente sobre los planes, políticas y programas institucionales, planes de acción y sus indicadores de gestión, así como con relacionado con el modelo integrado de gestión.

d) A la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana respecto de las peticiones relacionadas con el funcionamiento y operación del Ágora Metropolitana, las estrategias de comunicación y relacionamiento externo e interno, así como de aquellas peticiones que presenten los medios de comunicación, en el ámbito de sus competencias y en consideración a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 20 del CPACA, esto bajo el entendido de si quien presenta la petición es un periodista deberá darse trámite preferencial.

e) A las Subdirecciones de Gestión de Proyectos y de Planeación Metropolitana y Regional, en el resorte de sus áreas misionales.

f) Al Director cuando se trate de peticiones del Congreso de la República, la fiscalía general de la Nación o entes de control en general, así como de las peticiones presentadas por el Gobernador, los Alcaldes del Distrito Capital y de los municipios el Departamento de Cundinamarca y los diputados y Concejales, con base en la información que suministren las diferentes áreas de la entidad competentes, quienes deberán apoyar oportunamente el



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503

proceso de respuesta. Si la dependencia a la se asigne la petición no es la competente, deberá remitirla de manera **inmediata** al área competente para que se pueda emitir la respuesta en los términos de la ley copiar al correo de contactenos@regionmetropolitana.gov.co con el fin de realizar seguimiento

Si la Región Metropolitana no es la competente para resolver la petición, cualquiera de las áreas aquí señaladas, deberá informarlo al interesado, de manera inmediata si el requerimiento se hizo verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si se elevó por escrito, concomitante remitirá la petición a la entidad competente con copia del oficio remisorio al peticionario.

PROCEDIMIENTO

1. Una vez recibida la solicitud la dependencia que tiene la información o la documentación debe dar respuesta en los términos de la Ley 1437 de 2011, sustituida por la Ley 1755 de 2015, citando el número de radicado, para guardar la trazabilidad de la gestión, con copia al correo electrónico: contactenos@regionmetropolitana.gov.co
2. Los términos cuentan en días hábiles a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción en la Entidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 120 del Código de Procedimiento Civil, el cual aplica por remisión que hace el artículo 306 de la Ley 1437 de 2011.
3. La atención y direccionamiento de las PQRSD a cada dependencia estará a cargo del profesional universitario código 219, Grado 07 Líder de Atención al Ciudadano.
4. En el caso que la correspondencia sea remitida directamente al correo institucional de cada servidor, inmediatamente enviar al correo contactenos@regionmetropolitana.gov.co para dar el respectivo tramite de radicación, asignación y seguimiento a la respuesta.
5. Al proyectar la respuesta, se debe generar oficio con numeración interna de la dependencia en cuya competencia se encuentre el asunto puesto a consideración.
6. La gestión de la correspondencia deberá tramitarse a través de la plataforma de Orfeo o en su defecto, las respuestas deberán enviarse desde los correos direccion@regionmetropolitana.gov.co o contactenos@regionmetropolitana.gov.co
7. Las comunicaciones externas podrán ser firmadas únicamente por el Director, los Subdirectores, los jefes de oficina, cuando las peticiones se refieran a aspectos exclusivos de su competencia. Cuando la respuesta deba ser atendida por diferentes dependencias será suscrita por el Director o el Subdirector Corporativo.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503

Nota: El líder de Atención al Ciudadano direcciona las peticiones recibidas sin que le corresponda proferir la respuesta a las mismas.

RECOMENDACIONES.

Expuesto lo anterior, para efectos de atender en debida forma los diferentes trámites, y con el fin de prevenir cualquier tipo de riesgo a la entidad, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Lo primero que se debe verificar cuando llegue cualquier tipo de solicitud es la competencia para resolver sobre el asunto. Se precisa que por el hecho de no especificar que se trata de un derecho de petición no significa que no lo sea. **La norma expresamente establece que toda solicitud se entiende como derecho de petición³.**
2. Verificar que no se encuentre inmerso en conflicto de intereses para resolver o pronunciarse sobre el asunto (Conflicto de intereses, impedimentos y recusaciones - artículos 11 y 12 de la Ley 1437/2012).
3. Revisar si se trata de asunto sometido a reserva (artículo 24 y siguientes de la Ley 1437 de 2011).
4. Verificar los términos para resolver la petición, según corresponda.
5. Analizar si la Entidad o la dependencia cuenta con toda la información para resolver la petición o necesita información de otra entidad o del peticionario.
6. Utilizar el mecanismo de suspensión de términos del derecho de petición, consagrado en el parágrafo único del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, cuando se requiera, esto es cuando por la calidad de la información solicitada se requiera tiempo adicional, información de otro servidor público o cuando se trate de una situación que no pueda resolverse en el término establecido para los efectos. En este caso, se deberá informar lo pertinente al peticionario.
7. Remitir el proyecto de respuesta al jefe de dependencia, con suficiente antelación para que se revise de manera diligente.

³ Este requerimiento se puede realizar en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, por escrito u otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos y sin necesidad de apoderado.



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Comutador:

601 - 3813000 ext. 1503

8. Los profesionales en cuya competencia se encuentre la proyección de la respuesta a derechos de petición deberán conocer y consultar permanentemente la normativa aplicable al presente asunto, así como las circulares y lineamientos que se profieran sobre la materia.
9. En los aspectos no regulados en la presente circular, se aplicará lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 y en todo caso podrá consultarse con la Oficina Jurídica.


Esta Circular deroga las disposiciones emitidas por la Región Metropolitana Bogotá Cundinamarca - RMBC que le sean contrarias.

Cordialmente,



JENNIFER BERMÚDEZ DUSSÁN

Subdirectora de Gestión Corporativa

Elaboró: Diana Mahecha Garay – Atención a la ciudadanía, Subdirección Corporativa 

Revisó: Clara Márquez Vásquez – Jefe Oficina Jurídica 
Angelica Avendaño – Contratista, Dirección RMBC 



Correo institucional:

contactenos@regionmetropolitana.gov.co

NIT: 901665578-7



Dirección:

Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento
Torre 3 – Tierra Piso 15 Oficina 1504



Teléfono Conmutador:

601 - 3813000 ext. 1503