



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

Capacitación Segundo Trimestre 2025

Prevención del daño antijurídico y faltas disciplinarias en torno a respuesta de PQRSD, oportunas y fondo.





Propósito de la capacitación

- Generar conciencia en el efectivo desarrollo de la función administrativa y la función pública.
- Disminuir la posible ocurrencia de faltas disciplinarias, promoviendo una cultura de cumplimiento de la ley y las normas internas.
- Garantizar el cumplimiento y respeto por los derechos fundamentales y el derecho fundamental a la petición.
- Garantizar que la interacción entre el ciudadano y la administración sea efectiva y oportuna.
- Asegurar el cumplimiento de las funciones constitucionales y legales



MARCO NORMATIVO

- El artículo 23 de Constitución Política de Colombia estableció el Derecho de Petición como un derecho fundamental que tienen todas las personas para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución
- Ley 1755 de 2015 que reglamenta el derecho de petición.
- Decreto 1166 de 2016, que regula las peticiones verbales.
- Ley 1712 de 2014 que regula el derecho de acceso a la información pública.



Para que sirve el Derecho de Petición

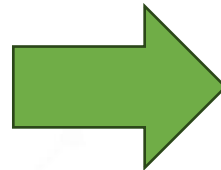
- **Solicitar** información, documentos o copias de documentos.
- **Pedir** que se preste un servicio.
- **Reclamar** sobre un servicio recibido.
- **Quejarse** sobre el servidor o funcionario que lo atendió.
- **Sugerir** mejor calidad en el servicio.





**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

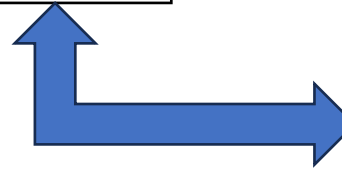
Derecho de petición – Garantía fundamental de aplicación inmediata



Tiene una
finalidad
doble



Permite que los
interesados eleven
peticiones
respetuosas a las
autoridades.



Garantiza una
respuesta oportuna,
eficaz, de fondo y
congruente a los
solicitado.





Tipo de solicitudes

- **Derecho de petición:** Es un derecho fundamental que tiene toda persona para presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (oportuna, clara, completa y de fondo al asunto solicitado).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de 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.



Tipo de solicitudes

- **Sugerencia:** Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- **Anónimo:** Manifestación escrita o verbal sin autor determinando o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad o se formula una petición.



Términos de respuesta

5 días hábiles

Si la ETITC no es la entidad competente para dar respuesta, en este plazo se le informará al petitionario el traslado de la petición a la entidad que corresponda.

10 días hábiles

Si solicita información pública, documentos o copias de documentos.

15 días hábiles

Es el plazo máximo para responder las solicitudes de interés general, quejas, reclamos o sugerencias.

30 días hábiles

Es el plazo específico para responder consultas, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas y acciones a



Consecuencias de no dar respuesta

- Interposición de acciones de tutela por violación al Derecho fundamental de Petición.
- Sanciones disciplinarias por 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.
- Generación de riesgos de daño antijurídico que comprometan patrimonio y el buen nombre de la institución.
- Se constituye el silencio administrativo positivo

Implicaciones disciplinarias del desconocimiento del derecho fundamental a la petición.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

- La norma de carácter disciplinario exige que las respuestas a las diversas modalidades de peticiones deben cumplir con los siguientes requisitos:
 1. Oportunidad.
 2. Resolución de fondo.
 3. Claridad.
 4. Precisión.
 5. Congruencia.
 6. Necesidad de ser puesta en conocimiento del peticionario oportunamente.



Constituye falta disciplinaria

Incursión en cualquiera de las conductas previstas en el Código General Disciplinaria

Incumplimiento de deberes

Extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones

Incurrir en algunas de las prohibiciones

Violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de interés





Deberes de los servidores públicos

1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de derechos humanos y 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.

3. 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 injusticia de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

Normas Disciplinarias que pueden ser infringidas por desconocimiento al derecho fundamental a la petición



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

Código General
Disciplinario



Art. 39 . Prohibiciones:

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.

Código Administrativo y de lo
Contencioso Administrativo



Art 31. sustituido por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala:

“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”^[1]

Normas Disciplinarias que pueden ser infringidas por desconocimiento al derecho fundamental a la petición



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

Constitución Política de
Colombia



Art. 6 “Los particulares solo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extralimitación en el ejercicio de sus funciones”





**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



Gracias

      @etitc | www.etitc.edu.co