

Principio de
Procedencia:
1050.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(002290) 23 NOV 2020

"Por la cual se adopta el Manual para la Atención y Trámite Interno de las Peticiones"

**EL DIRECTOR GENERAL
DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL**

En uso de sus facultades legales, en especial las conferidas por el artículo 9 del Decreto 260 de 2004, modificado por el artículo 4 del Decreto 823 de 2017,

CONSIDERANDO

Que el Derecho de Petición es un derecho de carácter constitucional, que, según lo dispuesto en el artículo 23 de la Constitución Política, permite que todas las personas presenten peticiones respetuosas ante las autoridades administrativas y obtengan pronta respuesta.

Que según lo previsto en el artículo 74 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a acceder a los documentos públicos, salvo aquellos casos en que exista reserva legal.

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, los cuales aplicarán para el trámite de peticiones en virtud del artículo 3° de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1° de Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, es deber de las entidades reglamentar el trámite interno de las peticiones que le corresponda resolver y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *"Por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"*, determina que en todas las entidades públicas, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que conforme al artículo 2.2.21.5.2 del Decreto 1083 de 2015 *"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública"*, las organizaciones públicas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se



Principio de
Procedencia:
1050.492

MINISTERIO DE TRANSPORTE
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE AERONÁUTICA CIVIL

Resolución Número

(002290) 23 NOV 2020¹

"Por la cual se adopta el Manual para la Atención y Trámite Interno de las Peticiones"

documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2020 establece que es deber de los servidores públicos dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite de las peticiones.

Que como parte del Plan de Acción 2018 – 2022¹ de la Entidad, con el propósito de facilitar la transparencia y la participación ciudadana, se contempló como compromiso implementar herramientas que contribuyeran a la eficacia del proceso de atención y trámite de los distintos requerimientos.

Que a través de los manuales de procedimientos, se agilizan las actuaciones administrativas, se da claridad a los procesos y se garantiza el cumplimiento de los principios constitucionales y legales.

RESUELVE:

PRIMERO: ADOPTAR el Manual para la Atención y Trámite Interno de Peticiones, contenido en texto que se anexa y que forma parte integral del presente acto administrativo.

SEGUNDO: ORDENAR la divulgación a todas las dependencias de la Unidad.

TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Dada en Bogotá,

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE, 23 NOV 2020

JUAN CARLOS SALAZAR GÓMEZ
Director General

Proyectó: Ana María Prada Lozano- Grupo Representación Judicial

Revisó: Camilo Andrés García Gil – Jefe Oficina Asesora Jurídica
Luz Daniela Orrego Fernández – Contratista Oficina Asesora Jurídica

¹ Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, Plan de Acción 2018-2022, disponible en: [\[http://www.aerocivil.gov.co/atencion/planeacion/Plan%20de%20accin/PLAN%20DE%20ACCI%C3%93N%202020%20-%2031012020%20DEF.pdf\]](http://www.aerocivil.gov.co/atencion/planeacion/Plan%20de%20accin/PLAN%20DE%20ACCI%C3%93N%202020%20-%2031012020%20DEF.pdf)

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del Estado social de derecho fundado en la dignidad humana, es primordial dotar a la comunidad de herramientas que permitan la constante comunicación con las distintas entidades que componen el Estado, de manera que puedan solicitar la garantía de otros derechos fundamentales, acceder a la información pública, poner de manifiesto sus inconformidades y solicitar la corrección de situaciones que los afecten ya sea a nivel individual o colectivo, entre otras.

Por esta razón mediante la Ley 1755 de 2015, se reguló el derecho de petición, de manera que tanto las entidades públicas como la ciudadanía, tuviesen una norma que guiara sus actuaciones con relación al ejercicio y la atención de las distintas peticiones; no obstante, teniendo en cuenta las particularidades de cada entidad, con el fin de que el trámite impreso a las peticiones sea claro, expedito y eficiente, se ha optado por diseñar documentos que expresen de forma completa y sencilla las actividades, controles y responsables que involucra el proceso.

En este orden, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - AEROCIVIL presenta el Manual para la Atención y Trámite Interno de las Peticiones, con el propósito de orientar de forma clara y concreta el trámite de las mismas e implementar las directrices para garantizar que los requerimientos en sus modalidades de quejas, reclamos, sugerencias, recursos y denuncias, entre otras, presentadas por cualquier persona¹, se tramiten con apego a los requisitos legales aplicables y atendiendo el objetivo de calidad enmarcado en la satisfacción de los usuarios y grupos de valor en términos de eficiencia, celeridad y transparencia.

Este procedimiento, que es aplicable a todas las dependencias que conforman la AEROCIVIL, inicia con la recepción, seguido de su radicación, clasificación, asignación, y culmina con su resolución adecuada, oportuna, diligente, completa, documentada y eficaz por parte de funcionarios, conforme a los términos de ley.

Este Manual no pretende la transcripción literal de normas, sino el desarrollo comprensible de las temáticas que en la práctica no resultan claras y requieren de una orientación generalizada; en tal sentido, debe ser tenido en cuenta como el instrumento técnico de uso permanente, que describe y orienta claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de las peticiones.

En tal sentido, se debe tener en cuenta que es en la resolución y no en la formulación que el derecho fundamental de petición adquiere su dimensión como instrumento eficaz e idóneo para garantizar la participación democrática y la efectividad de los demás derechos fundamentales, de tal suerte que los servidores públicos y contratistas que prestan sus

¹ Ley 1437 del 2011, artículo 13 *"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."*

servicios en la entidad, deben propender porque se entreguen en todo momento respuestas oportunas y de fondo, lo que deriva en que las peticiones se atiendan de manera clara, precisa y congruente.

2. GLOSARIO

- 2.1 Actuación administrativa:** Es el conjunto de acciones de la administración orientadas al cumplimiento de los fines estatales e institucionales, a prestar los servicios a cargo de la entidad y hacer efectivos los derechos e intereses reconocidos a los administrados.
- 2.2 Asunto:** Materia que se trata o sobre la cual se realizan gestiones.
- 2.3 Atención prioritaria:** Consiste en la prelación que debe imprimirse al trámite de las solicitudes o peticiones:
- (i) Tendientes el reconocimiento o afectación de un derecho fundamental, que se deban resolver para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.
 - (ii) Realizadas un periodista para el ejercicio de su actividad
 - (iii) Presentadas por niños, niñas y adolescentes.
 - (iv) Formuladas por personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
- 2.4 Competencia:** Atribución de una dependencia o funcionario aeronáutico, que de acuerdo con la ley y el reglamento, le permite adelantar determinadas actuaciones y pronunciarse en nombre de la entidad.
- 2.5 Comunicación:** Acto mediante el cual se pone en conocimiento del peticionario la repuesta dada a su solicitud o la remisión al competente para resolverla.
- 2.6 Consulta:** Petición presentada por la ciudadanía para que la autoridad manifieste su posición, acerca de materias propias de las actividades a su cargo.
- 2.7 Denuncia:** Manifestación que hace una persona para dar a conocer la comisión de una conducta posiblemente irregular, con el fin que se adelante la correspondiente investigación y se imponga sanción, disciplinaria o administrativa, si a ello hubiere lugar.
- 2.8 Dependencia:** Oficina que hace parte de la estructura de la organización, facultada para atender las peticiones.
- 2.9 Desistimiento expreso:** Es la manifestación inequívoca realizada por el peticionario, en la que señala a la administración su intención de no continuar con el trámite de la petición formulada.
- 2.10 Desistimiento tácito:** Es la renuncia de obtener la respuesta previamente solicitada, producida cuando el peticionario deja vencer los términos para completar la información que la autoridad le ha solicitado para tramitar la petición.

- 2.11 Días calendario:** Son los contados conforme al calendario, incluyendo fines de semana y feriados.
- 2.12 Días hábiles:** Se entenderán como días hábiles los lunes, martes, miércoles, jueves y viernes, salvo que sean feriados. Cuando la Ley no hace distinción alguna, se entiende que se está refiriendo a días hábiles.
- Para efectos de este manual, cuando se haga referencia a días, se debe entender que estos son hábiles, a menos que en el documento se realice una referencia expresa a días calendario.
- 2.13 Documento anónimo:** Escrito del que se desconoce la identidad del autor por falta de un signo que revele inequívocamente quién es su creador y que por tanto lo haga responsable de su contenido.
- 2.14 Habeas data:** Derecho que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- 2.15 Líder de Proceso:** Funcionario Aeronáutico competente para atender peticiones.
- 2.16 Norma especial:** Se trata de una regla o mandato jurídico que está destinada a un fin concreto y aplica respecto de determinadas actuaciones, procesos, procedimientos y trámites.
- 2.17 Norma general:** Es aquella que aplica de forma transversal a las distintas actuaciones, procesos, procedimientos y trámites.
- 2.18 Notificación:** Actuación de la administración por la cual se da a conocer al peticionario la respuesta a una petición de contenido particular y concreto, en forma personal, por correo electrónico, por aviso o cualquier medio idóneo para transferencia de datos, cuando se presenten las hipótesis previstas en los artículos 17 de la Ley 1437 de 2011 -desistimiento y archivo-, y artículo 25 *ibidem* -rechazo de peticiones por reserva-.
- 2.19 Petición análoga:** Solicitud que guarda similitud con otra en relación a su contenido.
- 2.20 Petición incompleta:** Solicitud que carece de alguno de los elementos de los que se precisa para responderla debidamente o completar su trámite.
- 2.21 Petición irrespetuosa:** Solicitud que contiene manifestaciones y expresiones encaminadas a atentar contra la dignidad de las instituciones y sus colaboradores.

- 2.22 Petición reiterativa:** Solicitud que tiene idénticos fundamentos de hecho y derecho, finalidades y propósitos, a otra que se ha presentado con anterioridad por una o varias personas.
- 2.23 Plazo:** Término establecido por la ley para dar respuesta al peticionario.
- 2.24 Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera inapropiada y que fue desplegada por un colaborador de la entidad.
- 2.25 Reserva documental:** Medida de protección de la información contenida en un documento, que está expresamente establecida por la Constitución o la ley, la cual no será oponible ante las autoridades en el ejercicio de sus funciones.
- 2.26 Reclamo:** Expresión de insatisfacción de la ciudadanía ante las autoridades, por la suspensión injustificada, la no prestación o la prestación deficiente de un servicio.
- 2.27 Respuesta de fondo:** Comunicación que profiere la Entidad al peticionario en la que se resuelve su requerimiento de manera clara, precisa, concreta y oportuna.
- 2.28 Sanción disciplinaria:** Penalidad que puede imponerse a un sujeto disciplinable en razón, entre otras causas, al incumplimiento del deber de atender las peticiones de forma completa y oportunamente.
- 2.29 Seguimiento:** Es la actividad que se realiza con el fin de garantizar que las peticiones, quejas y reclamos son respondidos, atendidos y/o resueltos en debida forma.
- 2.30 Sistema de Administración Documental Inteligente (Sistema ADI):** Aplicativo utilizado para realizar la gestión documental en la AEROCIVIL.
- 2.31 Término:** Periodo durante el cual deben practicarse ciertas diligencias. Cuando la ley señale un término en días se entenderán como hábiles y, en tratándose de meses y años, estos se contarán conforme al calendario, de conformidad con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 829 del Código de Comercio.
- 2.32 Trazabilidad:** Registros que permiten determinar el trámite de peticiones dentro de la Entidad.

3. MARCO NORMATIVO QUE RIGE EL DERECHO DE PETICIÓN

3.1 Constitución Política

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, el cual dispone: *“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”*.

De igual manera, el artículo 74 de la Constitución establece la posibilidad que tienen todas las personas de acceder a los documentos públicos, así: *“ARTÍCULO 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. [...]”*.

3.2 Ley 5ª de 1992 *“Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes.”*

El artículo 258 dispone que los Senadores de la República y Representantes a la Cámara pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, y que dichos informes deben presentarse dentro de los cinco (5) días siguientes luego de solicitados.

3.3 Ley 594 de 2000 *“Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”*

El artículo 27 establece que todas las personas tienen derecho a consultar los documentos de archivos públicos y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley, efecto para el cual, las autoridades responsables de los archivos públicos deben garantizar el derecho a la intimidad personal y familiar, honra y buen nombre de las personas y demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes.

3.4 Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*

Según el artículo 76 de esta ley, en toda entidad pública, deberá existir al menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, reclamos denuncias y sugerencias, que las personas formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Dispone también la norma que toda entidad deberá contar con un espacio de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso en su página web principal, para que las personas realicen sus comentarios.

3.5 Decreto Ley 19 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*”

Esta norma establece que los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de los servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.

Se indica también que la gestión de las peticiones, al igual que toda actuación administrativa, debe hacerse con celeridad (artículo 4); y tener en cuenta las prohibiciones de exigir declaraciones extrajuicio o actuaciones judiciales previas, solicitar documentos que se encuentran en la entidad y exigir la comprobación de pagos anteriores.

3.6 Ley 1581 de 2012 “*Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.*”

Esta ley regula el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma, de modo que debe ser una herramienta de consulta permanente.

3.7 Ley 1712 de 2014 “*por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*”

Mediante esta ley estatutaria se reguló el derecho de acceso a la información pública, se estableció su alcance y además se definieron las distintas clases de información y las reglas para su tratamiento.

3.8 Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”

Por medio de esta ley, se regula de manera especial el derecho fundamental de petición, desarrollándolo y disponiendo la forma en que éste procede y cómo debe ser garantizado por las autoridades.

3.9 Decreto 103 de 2015 “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”²

La norma establece las directrices para la publicación de información pública y en el Título III reglamenta la “*Recepción y Respuesta a Solicitudes de Información Pública y otras Directrices*” además de otros temas que conciernen al ejercicio del derecho de petición como los principios, el costo de las copias, etc.

3.10 Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”

En esta norma podemos encontrar la regulación de la presentación, radicación y atención de las peticiones verbales realizadas en forma presencial o a través de cualquier medio idóneo para la transferencia de la voz.

RECUERDE:

En la AEROCIVIL, el Grupo de Atención al Ciudadano es la dependencia que se encarga de recibir, radicar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones.

En la página web de la Entidad www.aerocivil.gov.co existe un espacio especial para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.



² Esta norma fue compilada en el Decreto 1080 de 2015 “por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Cultura.”

4. CANALES PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES EN LA AEROCIVIL

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención personal	Atención personal	Nivel Central y Regional Cundinamarca: Avenida El Dorado # 103 - 15 en Bogotá – Colombia, Código postal 11132. Regional Antioquia: Aeropuerto Internacional José María Córdova, Rionegro. Regional Atlántico: Calle Vía 30 km 7, Primer piso del Nuevo Edificio Aeropuerto Ernesto Cortissoz, Soledad.	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
Recepción de correspondencia	Correspondencia	Regional Meta: Aeropuerto Vanguardia, Edificio CAO, Villavicencio. Regional Norte de Santander: Aeropuerto Camilo Daza, Cúcuta. Regional Valle: Aeropuerto Internacional Alfonso Bonilla Aragón, Palmira.	
Atención telefónica	PBX	Línea única de atención al ciudadano: PBX: (571) 425 1000 Centro de Fax: (571) 415 0000 Línea Gratuita Nacional de Atención al Ciudadano: 01 8000 112373	
Atención virtual	Correo electrónico	atencionalciudadano@aerocivil.gov.co	El portal WEB y el correo electrónico se encuentran activos las 24 horas todos los días.
	Página WEB	www.aerocivil.gov.co en el link: Atención al ciudadano - Atención de PQRS.	

RECUERDE:



Sea cual sea el canal utilizado por el peticionario para formular la petición, la misma debe hacerse llegar al Grupo de Atención al Ciudadano para efectos de realizar su recepción, radicación, distribución y seguimiento.



Dicha regla deberá aplicarse aún en el caso en que la dependencia ante quien se formuló la petición sea competente para resolverla, debido a que en ese caso el Grupo de Atención al Ciudadano deberá igualmente realizar la radicación y seguimiento correspondientes.

De la disciplina de todos depende el cumplimiento de lo previsto en el artículo 2.2.3.12.2 del Decreto 1166 de 2016, que establece la centralización de la recepción de peticiones verbales, estrategia que también aplica a las peticiones escritas.

5. ASPECTOS CONCEPTUALES

5.1 ¿QUÉ ES EL DERECHO DE PETICIÓN?

El Derecho Fundamental de Petición está reconocido en el artículo 23 de la Constitución Política, que lo define como aquel derecho que tiene toda persona *“a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*

En la actualidad, la Ley 1437 de 2011, sustituida parcialmente por la Ley 1755 de 2015³, y el Decreto 1166 de 2016⁴, sin perjuicio de las disposiciones especiales previstas en otras normas, contienen la reglamentación del Derecho Fundamental de Petición, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, presentación, contenido de las peticiones, el desistimiento expreso o tácito, las peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras.

El derecho de petición es una de las herramientas más valiosas que la Constitución Política de Colombia ofrece a todas las personas para obtener información y solicitar respuestas de las autoridades o entidades administrativas.

El artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 del 2015, nos indica que, en principio, cualquier solicitud que se presente ante una autoridad pública se considera hecha en ejercicio del derecho de petición, aunque no se indique o cite así de manera expresa por el peticionario, razón por la cual debe ser atendida y resuelta conforme a los parámetros legales establecidos para este derecho, a menos que exista una ley especial que regule el trámite del asunto.

5.2 ¿QUIÉN Y CÓMO PUEDE PRESENTAR UNA PETICIÓN?

Cualquier persona natural, jurídica, pública o privada, puede presentar solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias, sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores de edad en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Además, las autoridades nacionales e internacionales en el ejercicio de sus funciones también pueden presentar solicitudes.

³ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

⁴ Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

5.3 ¿PARA QUÉ SE PUEDE EJERCER EL DERECHO DE PETICIÓN?

El derecho de petición puede ejercerse para distintos propósitos, dentro de los cuales se encuentran los siguientes:

- Solicitar el reconocimiento de un derecho
- Requerir la intervención en un asunto en particular de una autoridad, entidad o funcionario
- Solicitar que se resuelva una situación jurídica
- Solicitar que se preste un servicio
- Acceder a información
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas
- Presentar quejas y denuncias
- Hacer reclamos
- Interponer recursos

Así las cosas, mediante las peticiones puede promoverse la gestión relacionada a los asuntos antes mencionados, no obstante, es importante tener en cuenta que las solicitudes de acceso a la información, consulta, examen y copias de documentos tienen ciertas particularidades debido a que si bien en principio toda la información manejada por las entidades es pública y debe darse acceso a la misma, la circulación de los datos puede limitarse en virtud de una disposición normativa de rango constitucional o legal⁵.

La reserva no será oponible cuando la solicitud provenga de autoridades judiciales, legislativas o administrativas en el ejercicio de sus funciones, por lo que la entidad receptora deberá garantizar la seguridad de la información que se le entrega.

Para saber si la información a la que se está solicitando acceso tiene el carácter de clasificada⁶ o reservada⁷, se debe consultar el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Entidad, que se encuentra publicado en la dirección <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/transparencia/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada>; documento en el cual se señalan *“los actos, documentos e informaciones [...] sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal clasificación”*.

Cuando el peticionario a quien se haya negado el acceso a determinada información o documento no se encuentre conforme con la respuesta obtenida, podrá formular alguno de los recursos que a continuación se indican, dependiendo de las características del caso:

⁵ Vea entre, otras normas, la Ley 1755 de 2015, artículo 24; la Ley 1712 de 2014; y el Decreto 103 de 2015

⁶ Ley 1712 de 2014, artículo 6, literal c

⁷ Ley 1712 de 2014, artículo 6, literal d

Recurso de reposición⁸: procederá si la negativa al acceso a la información se soporta en la existencia de reserva “*de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales*”, y deberá ser interpuesto por el solicitante mediante escrito debidamente sustentado, a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recurso de Insistencia⁹: procederá ante la negativa de acceso a la información se soporta en la existencia de una reserva legal o constitucional de cualquier tipo; o cuando se hubiere negado la reposición propuesta; en el primer caso deberá ser interpuesto por el solicitante mediante escrito debidamente sustentado, a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la decisión; en el segundo caso la Entidad dentro de los tres (3) días siguientes a resolver negativamente el recurso de reposición, se encargará de remitir el expediente al Tribunal Administrativo correspondiente.

Si en un documento al que se solicita acceso está contenida información sujeta a reserva y otra libre de la misma, la Entidad deberá permitir el acceso e incluso entregar copias de forma parcial (solo de lo que no está sujeto a reserva), es decir, tomando las medidas necesarias para proteger la información.

5.4 ¿CÓMO SE EJERCE EL DERECHO DE PETICIÓN?

La persona que desee formular una solicitud podrá hacerlo de forma verbal o escrita.

Sobre la forma verbal se tiene que el peticionario puede, personalmente o a través de medios tecnológicos idóneos para la transferencia de voz, formular peticiones. El colaborador de AEROCIVIL deberá dejar constancia de la petición verbal donde consignará, además de los elementos mencionados a continuación, el número asignado a la petición, la fecha y hora de recibo, la identificación del responsable de la recepción y radicación de la petición, y la constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal¹⁰.

En cuanto a la petición escrita, se puede realizar a través de cualquier medio idóneo para la recepción y transferencia de datos, no requiere presentación personal ni trámites o requisitos adicionales a los que se exponen a continuación, los cuales también son aplicables para la modalidad verbal:

- Designación de la autoridad a la que se dirige.
- Nombres, apellidos y número del documento de identificación del solicitante o su representante.
- Dirección física o electrónica de correspondencia¹¹.

⁸ Ley 1712 de 2014, artículo 27

⁹ Ley 1437 de 2011, artículo 26, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

¹⁰ Decreto 1166 de 2016, artículo 2.2.3.12.3

¹¹ Si el peticionario es una persona inscrita en el registro mercantil, estará obligada a suministrar su dirección electrónica.

- Objeto de la petición.
- Razones en que se funda.
- Relación de documentos anexos.

Si la petición carece de alguno de los requisitos aludidos, al momento de la radicación, el colaborador deberá señalarlo así al peticionario, para que haga la complementación a que haya lugar; sin embargo, si se insiste en que la radicación se haga a pesar de que la solicitud no está completa, así deberá procederse (vea más al respecto en el acápite de procedimiento).

Así mismo, cualquiera sea el medio por el que se formule la petición, la misma debe presentarse de forma respetuosa, es decir, no debe contener expresiones que impliquen un agravio manifiesto e indudable para la dignidad de la institución o funcionario a los que se dirige so pena de rechazo. La calificación como irrespetuosa es un ejercicio discrecional, pero ponderado, objetivo, juicioso, imparcial y no arbitrario¹², a cargo del funcionario competente para resolver la solicitud.

- Peticiones incompletas

Una vez efectuada la radicación y el reparto desde el Grupo de Atención al Ciudadano, cuando la petición llegue a manos del funcionario competente para su trámite y contestación, deberá verificar si se cuenta con todos los requisitos y en caso de evidenciar que hace falta un requisito **necesario para resolver de fondo y que no pueda subsanarse por parte de la Entidad**¹³, en el término de diez (10) días contados desde la radicación de la petición en el Grupo de Atención al Ciudadano, deberá requerir al peticionario para que este último en el término de un (1) mes, complemente lo faltante.

- Desistimiento tácito

Si el peticionario no atiende el requerimiento de la autoridad antes del vencimiento del término o su prórroga¹⁴ si la hubiere, se entenderá que ha desistido de su solicitud, presunción legal que deberá declararse mediante un acto administrativo motivado que será susceptible de recurso de reposición¹⁵.

- Desistimiento expreso

Teniendo en cuenta que las peticiones devienen del ejercicio de un derecho, es el peticionario quien decide ejercerlo y hasta qué punto, razón por la cual, así como puede

¹² Corte Constitucional – Sala Plena, (4 de diciembre de 2014), Sentencia C 951 de 2014 expediente PE-041, Magistrada Ponente María Victoria Sáchica Méndez

¹³ Un ejemplo hipotético de esto podría ser que, para el trámite de adiciones a una licencia aeronáutica, el Grupo de Licencias al Personal requiriera al solicitante una y otra vez copia de su documento de identidad, cuando este mismo debe reposar en el expediente que reposa en los archivos de la dependencia

¹⁴ El peticionario podrá solicitar a la Entidad la prórroga del plazo para complementar su petición hasta por el doble del término inicialmente otorgado

¹⁵ Ley 1437 de 2011, artículo 17, inciso 3 (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

formular solicitudes, puede desistir de las mismas en cualquier tiempo; para el efecto, el peticionario, por los mismos medios de recepción de peticiones, puede manifestar a la administración que no desea continuar con el trámite de la petición que formuló.

En aquellos eventos en que existan razones de interés público, la Entidad podrá continuar con el trámite de la actuación.

Un ejemplo de esto puede ser cuando una persona formula una petición para solicitar a la entidad reforzar el cerramiento de un aeropuerto con el fin de evitar la incursión de semovientes en la pista y luego desiste de su petición; la Entidad continuará avante con la ejecución de las gestiones, debido a que el interés público es el de conservar la seguridad operacional.

- Peticiones oscuras

Si al momento de ejercer el derecho de petición, se formula una solicitud cuyo objeto no sea posible de entender, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare en el término de diez (10) días, so pena de rechazo y archivo, conforme lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

RECUERDE:

El colaborador de AEROCIVIL encargado de la radicación de las peticiones debe advertir al peticionario cuando su solicitud no tiene los requisitos completos, sin embargo, por ese motivo no puede negarse a recibirla, en caso que se insista en presentarla.



Nótese que la falta de un requisito, solo puede advertirse cuando la formulación de peticiones se hace de manera presencial o mediante asistencia telefónica o remota, debido a que en estos procedimientos existe interacción inmediata con el peticionario.



El Grupo de Atención al Ciudadano cuenta con un formulario de PQRSD, disponible para ser diligenciado de forma virtual y presencial, que puede encontrar en: <http://www.aerocivil.gov.co/aerocivil-responde/Pages/default.aspx>

Para el ejercicio de ciertas peticiones relacionadas con temas específicos como trámites de licencias, de registro o permisos, entre otros, la Entidad ha diseñado formularios específicos como por ejemplo al que se hace referencia en el Protocolo de Trámites de Licencias <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/tramites/Documents/Solicitudtramitesdelicencias.pdf> visible en:



5.5 ¿CUÁL ES EL NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO DE PETICIÓN?

El núcleo esencial del Derecho Fundamental de Petición, tiene tres elementos básicos:

Pronta resolución:

Consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Este aspecto se estudia a fondo en las siguientes páginas.

Respuesta de fondo:

Es el deber de responder de manera completa y efectiva la petición. De acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:

Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para el peticionario, esto es, utilizando un lenguaje sencillo y preciso evitando términos confusos, ambiguos o incoherentes.

Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado. Se debe analizar el contenido de la petición y responder la totalidad de los asuntos planteados de manera ordenada, concreta y efectiva.

Consecuencia: se debe informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones consideraciones hechas al respecto. Es tan importante la atención del derecho de petición que es necesario tener una comunicación fluida con el peticionario informándolo del trámite que cursa su solicitud o requiriéndolo de manera clara y con la debida oportunidad para que complemente o aclare su petición, si a ello hay lugar.

Notificación o comunicación de la decisión:

Responde a la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta dada por la autoridad; este aspecto es muy importante ya que permite a la Entidad demostrar que dio a conocer su respuesta en debida forma y dentro de los términos previstos en la norma.

Puede hacerse de manera personal o a través de medios electrónicos si así lo autoriza el peticionario.

Es de anotar que en los eventos en que se trate de peticiones verbales, se podrán responder de la misma forma, sin embargo, se debe dejar registro de lo actuado y de la respuesta brindada.



Para tener en cuenta:

A veces se considera que, si la petición pretende que la Entidad adelante una gestión y la misma se lleva a cabo conforme lo solicitado por el peticionario, puede prescindirse de comunicar la respuesta al solicitante; sin embargo, lo mejor es siempre comunicar por escrito al peticionario el resultado de la solicitud, ya que esto evita: a. que al no percatarse de que su petición fue aceptada el peticionario vuelva a formularla y b. que no quede un registro específico que permita conservar la trazabilidad de la petición.



En el evento en que el funcionario que recibe la petición advierta que hacen falta requisitos en la petición, así deberá advertirlo al peticionario, sin embargo, si este último insiste en realizar la radicación así se procederá.

6. MODALIDADES DE LAS PETICIONES

6.1 Modalidades que determinan el plazo de respuesta y sus particularidades

De acuerdo con esta clasificación, la ley ha definido el plazo específico en que debe resolverse la petición dependiendo si su objeto es: a) información y/o copias, b) pronunciamiento sobre una consulta, c) otras peticiones y d) atención a organismos de control, autoridades jurisdiccionales y autoridades administrativas.

a) Suministro de información o copias¹⁶

Cuando la solicitud verse sobre inquietudes relacionadas a hechos y actos de conocimiento de la Entidad, al acceso a la información o documentos que la misma administra, o implica la expedición de copias, la viabilidad deberá resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, de no hacerlo en ese término, se entenderá que es procedente y se entregará lo pedido en el plazo de tres (3) días.

- Silencio administrativo

El colaborador o el responsable de AEROCIVIL que deba responder esta clase de peticiones debe estar muy consciente de la importancia de emitir respuesta dentro del término previsto en la norma pues, si este no se cumple, se configurará el silencio administrativo positivo¹⁷ y la Entidad estará en la obligación de entregar la información o documentos al peticionario dentro de los tres (3) días siguientes¹⁸, hecho que podrá constituir falta disciplinaria por desatender el deber previsto en el numeral 38¹⁹ del artículo 48 de la Ley 734 de 2002, o por dar lugar a la configuración del silencio administrativo positivo²⁰.

b) Suministro de información solicitada por congresistas²¹

En caso de que la solicitud de información provenga de un congresista que esté actuando en ejercicio del control político, el informe debe rendirse dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

c) Pronunciamiento sobre una consulta²²

¹⁶ Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 1, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

¹⁷ Consejo de Estado – Sala de lo Contencioso Administrativo, (25 de abril de 2018), Sentencia Segunda Instancia radicado 73001-23-33-000-2014-00219-01 [21805], Consejera Ponente Stella Jeanette Carvajal Basto

¹⁸ Ley 1437 de 2011, artículo 14, inciso 1, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

¹⁹ “Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley”

²⁰ Ley 734 de 2002, artículo 48, numeral 35

²¹ Ley 5 de 1992, artículo 259

²² Ley 1437 de 2011, artículo 14, numeral 2, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

Si con la solicitud se pretende obtener orientación de la AEROCIVIL en relación con las materias a su cargo, la misma deberá ser resuelta en el término de treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Los conceptos brindados no son de obligatorio cumplimiento o ejecución de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, pues en desarrollo de la función consultiva no es posible resolver casos particulares o concretos, ya que ello corresponde a las autoridades competentes mediante los procedimientos de rigor, y en tal virtud, tanto las preguntas como las respuestas deben darse en forma genérica de tal manera que puedan predicarse de cualquier asunto en circunstancias similares.

d) Otras peticiones²³

Esta categoría comprende todas aquellas peticiones que no puedan catalogarse como de *información y/o copias*, o de *pronunciamiento sobre consulta*; pueden ser por ejemplo aquellas mediante las cuales se solicita a la entidad iniciar el trámite de una actuación administrativa particular o ejecutar alguna gestión a su cargo, o que se relacionan a cualquier otro de los propósitos mencionados en el numeral 5.4 de este Manual.

Deberán resolverse en el término de quince (15) días siguientes a su formulación.

e) Atención a organismos de control, autoridades judiciales y autoridades administrativas

Organismos de control como la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la República, las personerías, las contralorías regionales y municipales y las veedurías; autoridades judiciales como las altas cortes, los tribunales y los juzgados; u otras autoridades administrativas; para el ejercicio de sus respectivas funciones, elevan múltiples y variadas solicitudes a la AEROCIVIL.

En el caso de requerimientos hechos por órganos de control y autoridades judiciales, para el cumplimiento de lo pedido se deben atender los términos dispuestos por cada autoridad en la decisión emanada del proceso disciplinario, penal, fiscal o judicial; usualmente los plazos, que oscilan entre tres (3) y quince (15) días, se indican taxativamente en el oficio de solicitud.

A falta de poderse determinar si la autoridad de control o judicial peticionaria otorgó un término específico para resolver, ya sea por la ausencia de copia de la decisión en que se ordena requerir a la AEROCIVIL o porque no se dijo nada al respecto en el oficio de solicitud, se atenderá lo pedido en el término de diez (10) días conforme el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011.

²³ Ley 1437 de 2011, artículo 14, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)



El mismo término de diez (10) días, aplicará para responder las solicitudes de otras autoridades administrativas.

RECUERDE:

Es el compromiso de AEROCIVIL brindar a la ciudadanía respuestas ágiles y oportunas, sin embargo, en aquellos eventos en que no sea posible ajustarse a los términos legales previstos para contestar, antes del vencimiento del plazo respectivo, el funcionario de conocimiento deberá comunicarle al peticionario que su solicitud requerirá más tiempo para ser resuelta, efecto para el cual se debe indicar: a) motivo de la demora y b) plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá ser superior al doble del plazo inicial²⁴.



Para la expedición de las copias, el colaborador de AEROCIVIL deberá cerciorarse de que el peticionario ha cancelado el valor de las mismas, aspecto que se encuentra regulado en la Resolución 0208 del 20 de enero de 2020, artículo 7, donde se fija el valor de copias simples en 0,0104 UVT vigente y de copias autenticadas en 0.040 UVT vigente.

Teniendo en cuenta que el cobro de las copias corresponde a los costos de su reproducción, cuando el archivo se envíe por correo electrónico no habrá lugar a erogaciones por parte del peticionario, conforme lo dispone expresamente el Decreto 103 de 2015, artículo 20, inciso final.



En la medida que se trata de una limitación al derecho de acceso a la información, la reserva debe estar establecida en la Constitución o en la ley, de modo que no es válido abstenerse de hacer entrega de la información y/o copias, basándose en disposiciones reglamentarias contenidas en resoluciones, circulares u otros documentos internos de la Entidad.

Al momento de negar el acceso a información y/o copias con base en razones de reserva, el responsable deberá indicar con claridad y taxativamente cuál es la norma constitucional o legal en la cual se origina la reserva alegada.

6.2 Modalidades que no determinan el plazo de respuesta y sus particularidades

Aun cuando para su resolución aplicarán los términos determinados según la tipología descrita en el punto anterior, es posible diferenciar las peticiones según su contenido, así:

a) Reiterativas

Cuando la misma petición se formule por más de diez (10) personas en ocasiones diferentes, esta adquiere el carácter de reiterativa, de forma que la Administración podrá

²⁴ Ley 1437 de 2011, artículo 14, parágrafo

dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten²⁵.

Si se trata de una petición interpuesta varias veces por la misma persona, también adquiere el carácter de reiterativa y la Entidad estará habilitada para remitirse a respuestas anteriores donde se hubiese dado respuesta de fondo sobre el asunto a tratar²⁶.

Para evitar decisiones contradictorias se formarán expedientes con los documentos y diligencias administrativas relativas a una misma actuación. Con los documentos que tengan el carácter de reservados se hará un cuaderno separado.

b) Quejas

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular y que puede ser vulneradora de reglas jurídicas determinadas. En AEROCIVIL las quejas pueden originar los siguientes procesos:

Proceso disciplinario: Adelantado en contra de los servidores públicos de la Entidad en virtud de una posible infracción al Código Disciplinario Único – Ley 734 de 2002; es conocido por parte del Grupo de Investigaciones Disciplinarias, o por la Procuraduría General de la Nación a nivel externo.

Proceso de control de gestión: Comprende los exámenes realizados mediante auditorías que tienen por finalidad detectar y formular estrategias de mejoramiento con relación a los procesos de gestión realizados en las diferentes áreas de la Entidad; es adelantado por la Oficina de Control Interno.

Proceso administrativo sancionatorio: Puede adelantarse en contra de toda persona, nacional o extranjera, que desarrolle actividades relacionadas con el sector aeronáutico (actividades aeronáuticas civiles) en razón a infracciones de orden técnico o administrativo, conforme lo previsto en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia Parte 13; es conocido por la Oficina de Transporte Aéreo – Grupo de Vigilancia Aerocomercial²⁷, o por la Secretaría de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil – Grupo de Investigaciones y Sanciones a las Infracciones Técnicas²⁸.

Cuando se recibe una queja, la dependencia competente para conocer del proceso correspondiente deberá evaluarla e iniciar el proceso si es del caso, sin embargo, independientemente de esto, dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción deberá enviar una comunicación al quejoso, siempre que conozca su dirección de

²⁵ Ley 1437 de 2011, artículo 22, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

²⁶ Ley 1437 de 2011, artículo 19, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

²⁷ Resolución 01357 de 2017, artículo 15, numerales 3 y 5

²⁸ Resolución 01357 de 2017, artículo 77

correspondencia física o electrónica, para: a) poner de presente al quejoso que su queja fue recibida y está siendo evaluada, b) evitar que el quejoso no interponga la misma queja nuevamente, y c) exista una trazabilidad que permita dar conclusión al asunto por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.

c) Reclamos

Constituye reclamo cualquier expresión verbal o escrita de insatisfacción, referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por la afectación a un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, como consecuencia de la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

d) Sugerencias

Es la manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

e) Prioritarias

El artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, exige que se dé prioridad en su trámite a las peticiones que cumplan con las siguientes características:

- Que versan sobre el reconocimiento o afectación de un derecho fundamental, y se deben resolver para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Quando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la AEROCIVIL deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

- Las que sean realizadas por un periodista para el ejercicio de su actividad.
- Las presentadas por niños, niñas y adolescentes que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, conforme lo previsto en el artículo 12 del Decreto 019 de 2012.
- Las presentadas por personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.



RECUERDE:

Modalidad de la petición (numeral 6.1)	Plazo para responder
Información y/o copias	Diez (10) días para decidir y tres (3) para entregar las copias o información
Información y/o copias solicitadas por congresistas	Cinco (5) días para decidir y entregar copias o información
Consultas	Treinta (30) días
Peticiones sin término especial	Quince (15) días
Formuladas por organismos de control o autoridades judiciales	El indicado en el auto u oficio de solicitud o, si no hay determinación al respecto, los términos legales previstos según la modalidad.



Es una buena práctica recomendada que los responsables a quienes se les asigna una petición se propongan dar contestación a la misma en términos de por lo menos tres días antes del vencimiento del plazo para evitar consecuencias adversas debido a imprevistos y permitir la notificación dentro del término legal.

Lo dicho puede aplicarse, por ejemplo, en el caso de las consultas, estableciendo con los colaboradores de cada dependencia que, a pesar de que la ley dispone que deben resolverse en treinta (30) días, las mismas deben ser proyectadas dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción, de forma que los diez (10) días hasta el vencimiento del plazo, puedan emplearse para la corrección, complementación o mejoramiento del concepto si se hace necesario.



7. ASPECTOS PROCEDIMENTALES

Dado que la etapa de formulación de la petición fue explicada en el acápite 5.4 *¿CÓMO SE EJERCE EL DERECHO DE PETICIÓN?* del presente Manual, ahora se entrará a explicar las fases subsiguientes de procedimiento de atención a peticiones, así:

7.1 Radicación en la Entidad

Recapitulando, se tiene que:

- La formulación de la petición puede hacerse verbalmente o por escrito, a través de los canales señalados en el acápite 4 del presente Manual, y que, en todo caso, sin importar el medio utilizado o la dependencia que recibió la petición en un primer momento, esta debe de ser trasladada al Grupo de Atención al Ciudadano para su radicación, direccionamiento y seguimiento.
- Las peticiones deben contener la información indicada en el numeral 5.4, de modo que si el colaborador del Grupo de Atención al Ciudadano, al momento de la formulación de la solicitud, advierte que la misma carece de alguno de los requisitos, así debe informárselo al peticionario para que, si es su deseo, la corrija o complemente; no obstante, si el peticionario insiste en radicar el documento con defectos, así deberá procederse.

Ahora bien, el Grupo de Atención al Ciudadano, una vez reciba la petición, deberá realizar su cargue en el sistema ADI con todos los documentos anexos que esta contenga, conforme lo señala el procedimiento GDIR-4-2-12-001 del 29 de mayo de 2019.

En tratándose de peticiones presentadas verbalmente, se aplicará el procedimiento antepuesto al formato donde se registre la solicitud (ver numeral 5.4 párrafo 3 del presente documento).

Si se trata de peticiones formuladas por medios de transferencia de voz y la información ha quedado consignada en una grabación, el archivo deberá grabarse en un CD o DVD, de forma que sea posible asignarle un número de radicado y remitirla a la dependencia competente.

En caso de que la petición se contenga en un mensaje de datos, la misma deberá registrarse y almacenarse de igual forma en el sistema ADI y se le asignará el número de radicación correspondiente.

De este paso queda como producto la petición debidamente radicada y con número asignado en el sistema ADI.

7.2 ¿Quién debe firmar el documento que de respuesta a una petición?

Por regla general, cualquier servidor público tiene la obligación de atender peticiones, de acuerdo a las competencias propias del cargo que ostenta, sin embargo, no todos tienen la potestad de firmar la respuesta escrita que atiende de manera específica una petición.

En la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil están habilitados para firmar la respuesta a las peticiones, únicamente, el Director General, el Subdirector General, los secretarios, los jefes de oficina, directores, coordinadores y administradores aeroportuarios, siguiendo las reglas de competencia que se relacionan a continuación, sin perjuicio de la facultad general de delegación que se encuentra en cabeza del Director General de la entidad.

7.3 Reparto al competente

Para abordar este aspecto es importante partir del hecho de que la resolución de peticiones es un deber transversal de todos los servidores públicos en la medida que la Constitución Política señala que los requerimientos pueden hacerse a las diferentes *autoridades*, es decir, no señala de forma específica que su trámite estará en cabeza de los funcionarios pertenecientes a determinado nivel, ni mucho menos hace referencia a empleos específicos.

No obstante, a efectos de minimizar el riesgo antijurídico derivado de la gestión de las peticiones y de facilitar el seguimiento de las mismas, en función del alcance de cada solicitud, en AEROCIVIL se ha de endilgar la responsabilidad de trámite y respuesta, a los líderes de las distintas áreas involucradas.

En esa medida, no es posible que el servidor público a quien se asigne una petición conforme las siguientes reglas, y adquiera la condición de responsable, se abstenga de adelantar el trámite correspondiente, máxime cuando la asignación se efectuará en atención a las funciones del área que cada quien lidera, descritas en el Decreto 260 de 2004, modificado parcialmente por el Decreto 823 de 2017, y en la Resolución 01357 de 2017.

El Grupo de Atención al Ciudadano, una vez radicada la petición y asignado el número para su seguimiento, analizará su contenido y conforme al asunto hará el reparto a la dependencia competente, remitiéndolo al líder de la misma si se trata de una petición de única competencia, o líderes de las distintas áreas si se trata de una petición de múltiple competencia, con arreglo a las siguientes reglas:

Reglas especiales de reparto

- Las peticiones que se reciban del Ministerio Público, serán remitidas al Grupo de Investigaciones Disciplinarias, cuyo líder se encargará de coordinar con las

diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar y proyectar la respuesta para la firma del Director General.

- Las peticiones que se reciban de la Contraloría General de la República, serán remitidas a la Oficina de Control Interno, cuyo Jefe coordinará con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar y proyectar la respuesta para la firma del Director General.
- Las peticiones que se reciban de otros Estados o autoridades aeronáuticas extranjeras, serán remitidas a la Oficina de Transporte Aéreo, cuyo Jefe coordinará con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar y proyectar la respuesta para la firma del Director General.
- Las peticiones que se reciban de la Organización de Aviación Civil Internacional - OACI, serán remitidas al Grupo de Estándares Internacionales, cuyo Jefe coordinará con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar y proyectar la respuesta para la firma del Director General.
- Las peticiones que se reciban del Departamento Administrativo de la Función Pública, de la Comisión Nacional del Servicio Civil y Unidad de Gestión de Pensiones y Parafiscales, serán remitidas a la Dirección de Talento Humano, cuyo director se encargará de coordinar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar, firmar y enviar la respuesta.
- Las peticiones que reciba el Agregado Aeronáutico delegado ante la OACI, siempre que se relacionen con su quehacer funcional exclusivamente, serán tramitadas y contestadas por este funcionario; si la petición se relaciona con materias que deben ser conocidas por otras dependencias, el Agregado deberá dar aplicación al presente Manual y remitir lo pertinente de acuerdo a las reglas de competencia.
- Las peticiones que se reciban de Fiscalía General de la Nación, Juzgados, Tribunales, Altas Cortes u organismos judiciales internacionales, serán remitidas a la Oficina Asesora Jurídica, cuyo Jefe se encargará de coordinar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar, firmar y enviar la respuesta, salvo las designaciones especiales que se mencionan a continuación.
- Las peticiones que se reciban con relación a temas de registro, matrícula y propiedad de aeronaves, aun cuando fueren provenientes de los órganos de

control o autoridades judiciales o administrativas, serán remitidas a la Oficina de Registro, cuyo Jefe se encargará de coordinar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar, firmar y enviar la respuesta.

- Las peticiones que se reciban relacionadas con los aeropuertos concesionados, serán remitidas a la Oficina de Comercialización e Inversión, cuyo Jefe se encargará de coordinar con las diferentes dependencias la atención de lo que a cada una corresponda, y será el responsable de consolidar, firmar y enviar la respuesta.

Reglas generales de reparto

Cuando la petición no corresponda a las materias de que tratan las reglas especiales de reparto, se asignarán conforme las funciones establecidas en el Decreto 260 de 2004, modificado parcialmente por el Decreto 823 de 2017, y en las Resoluciones 1357 de 2017²⁹, 3731 de 2017³⁰ y 1088 de 2020³¹

Si se trata de peticiones que abarquen asuntos de competencia de diferentes dependencias, el responsable para coordinar, consolidar, firmar y enviar la respuesta, se determinará conforme las reglas que se ilustran en la siguiente tabla:

Áreas competentes	Responsable
Dos o más grupos o aeropuertos de una misma Dirección ³² , de la Subdirección General ³³ o de una misma Oficina ³⁴	El Director de área o Regional Aeronáutica, Subdirector General o Jefe de Oficina.
Dos o más grupos de distintas secretarías, direcciones u oficinas.	Cada Jefe o Coordinador de grupo se encargará de entregar las respuestas que le correspondan, de modo que quien lidere la dependencia que deba responder el mayor número de puntos será responsable de la consolidación y firma del documento final.

²⁹ “Por la cual se crean y organizan Grupos Internos de Trabajo en el nivel central y se les asignan responsabilidades”

³⁰ “Por la cual se crean y organizan Grupos Internos de Trabajo en el nivel regional y se les asignan responsabilidades”

³¹ “Por la cual se modifican las Resoluciones 1357 del 15 de mayo de 2017 y 3731 del 01 de diciembre de 2017”

³² Dirección definida por territorio: Cundinamarca, Antioquia, Atlántico, Valle, Meta y Norte de Santander; o por funciones: General, Talento Humano, Administrativa, Financiera, Informática, Servicios a la Navegación Aérea, Telecomunicaciones y Ayudas a la Navegación Aérea, Infraestructura Aeroportuaria, Servicios Aeroportuarios, Estándares de Vuelo, o Servicios de Navegación Aérea y Servicios Aeroportuarios

³³ Grupo de Vuelos, Grupo de Gestión de Estándares internacionales y Grupo de Feria Aeronáutica

³⁴ Oficina Asesora de Planeación, de Control Interno, Asesora Jurídica, de Transporte Aéreo, de Comercialización e Inversión, Centro de Estudios Aeronáuticos, o de Registro

Dos o más Direcciones de una misma Secretaría	El Secretario de Sistemas Operacionales, Secretario de Seguridad Operacional y de la Aviación Civil o Secretario General.
Dos o más Direcciones de distintas Secretarías	Cada Director de área se encargará de entregar las respuestas que le correspondan, de modo que quien lidere la dependencia que deba responder el mayor número de puntos será responsable de la consolidación y firma del documento final.
Dos o más Secretarías	Cada Secretario se encargará de entregar las respuestas que le correspondan, de modo que quien lidere la dependencia que deba responder el mayor número de puntos será responsable de la consolidación y firma del documento final.
Dos o más Oficinas	Cada Jefe de Oficina se encargará de entregar las respuestas que le correspondan, de modo que quien lidere la dependencia que deba responder el mayor número de puntos será responsable de la consolidación y firma del documento final.
Dirección General	Director General o a quien él delegue para proyectar, consolidar y/o firmar.
Dos o más dependencias de distinta jerarquía y áreas	Cada líder se encargará de entregar las respuestas que le correspondan, de modo que quien lidere la dependencia que deba responder el mayor número de puntos será responsable de la consolidación y firma del documento final.

En los casos de asignaciones conjuntas, la Dirección General o el Grupo de Atención al Ciudadano, deberán asegurar que cada una de las dependencias conozca exactamente quién queda a cargo de cada punto.

Como quiera que existen casos de respuestas conjuntas donde el líder de un área no considera oportuno avalar con su firma la información entregada por el otro, el oficio que se enviará al peticionario con todas las respuestas puede elaborarse para que las mismas queden separadas de modo que sea clara la procedencia de cada una, pudiendo también anexarse copia de los oficios donde se encuentren las respuestas proferidas por cada área.

Las reglas especiales y generales de reparto, podrán ser modificadas por la Dirección General siempre que lo considere conveniente, de forma que se hará una asignación donde el responsable deberá coordinar lo pertinente con las demás áreas involucradas.

En caso de peticiones catalogadas como prioritarias, esta circunstancia debe ser advertida por el Grupo de Atención al Ciudadano al momento de realizar la asignación al competente, de manera que este último imprima a la solicitud el trato preferente frente a las demás que tenga a su cargo.

De este paso queda como producto el instrumento (correo electrónico u oficio con recibido), que permita evidenciar el traslado de la petición al competente o competentes.

7.4 Evaluación y emisión de la respuesta por parte del competente

Efectuado el reparto, el responsable a quien se le asigna la petición deberá:

- Coordinar la atención de la petición con las demás dependencias involucradas y/o con los colaboradores de su propia oficina.
- Realizar la revisión de las respuestas proyectadas sobre cada punto para verificar que sean congruentes, claras y suficientes; en caso de las peticiones con puntos asignados a distintas áreas la verificación la hará el responsable de cada dependencia conforme lo que sea de su competencia.

Si producto de la revisión el responsable o su delegado advierten que la petición está incompleta u oscura, se procederá a dar aplicación al procedimiento reseñado en el numeral 5.4 (páginas 11 y 12) del presente Manual, esto es, requerir al peticionario para que complemente o aclare su petición, previo a continuar el trámite.

- Consolidar y firmar la respuesta al peticionario; en caso de las respuestas conjuntas la consolidación quedará a cargo de quien señale el Grupo de Atención al Ciudadano con base en cuál es la dependencia que debe resolver el mayor número de puntos, de modo que la otra dependencia deberá enviarle sus respuestas para que sean incluidas en el oficio final.

De este paso quedan como productos el proyecto de respuesta final al peticionario con la firma del responsable y, en tratándose de respuestas conjuntas, también los oficios contentivos de las respuestas parciales enviadas por las distintas dependencias.

Precisiones relativas a la petición de copias:

La Ley 1437 de 2011, artículo 29, señala que los costos de la expedición de copias correrán por cuenta de quien las solicite, así, habrá un paso intermedio, consistente en informarle al peticionario el número de folios del documento de su interés, para que le sea posible cancelar su valor a través de los medios presenciales o electrónicos que AEROCIVIL ha dispuesto para el efecto, de forma que una vez el peticionario allegue el comprobante de pago se reanudará el trámite.



RECUERDE:

Si un peticionario presenta un escrito que debe ser atendido por varias dependencias, se deben observar las reglas de reparto y consolidación expuestas, con el fin de asegurar la emisión de una única respuesta.



El evitar la entrega de varias respuestas por parte de las dependencias de la entidad, asegura que no hayan posiciones disímiles o diferencias de criterios que confundan a quien ejerce su derecho de elevar peticiones a la entidad.

7.5 Notificación de la respuesta al peticionario

¿Quién debe hacerla?

El trámite de notificación de la respuesta al peticionario quedará en cabeza del área que lidera quien suscribe el oficio final para el peticionario.

¿Cuándo debe hacerse?

La notificación de la respuesta a la petición debe realizarse **dentro** del término otorgado por la ley para la atención de cada solicitud, esto significa que, por ejemplo, en el caso de *otras peticiones*, el oficio contentivo de la respuesta definitiva se debe notificar al peticionario **dentro** de los quince (15) días siguientes a su recepción.

¿Cómo debe hacerse?

Según la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la notificación de la respuesta al peticionario deberá ser efectiva, real y comprobable, es decir, que la misma debe asegurar que el peticionario tenga acceso a la respuesta y que de este hecho debe quedar un registro que así permita demostrarlo.

Sobre el procedimiento, la Corte³⁵ ha previsto que:

³⁵ Corte Constitucional – Sala Tercera de Revisión, (19 de marzo de 2013), Sentencia T 149 de 2013 Expediente T-3.671.269, Magistrado Ponente Luis Guillermo Guerrero Pérez

*“Esta característica esencial, implica además que la responsabilidad de la **notificación** se encuentra en cabeza de la administración, esto es, que el ente al cual se dirige el derecho de petición está en la obligación de velar **porque la forma en que se surta aquella sea cierta y seria, de tal manera que logre siempre una constancia de ello.***

*La constancia que logre obtener la entidad de la notificación de su respuesta al peticionario, constituye la prueba sobre la **comunicación real y efectiva** que exige la jurisprudencia para perfeccionar el núcleo esencial del derecho de petición, desde luego, siempre que la respuesta se ajuste a las exigencias que líneas atrás fueron desarrolladas.*

*4.6.3. Por supuesto, **esta constancia no es homogénea en todos los casos, pues han de considerarse las particularidades de cada notificación según las condiciones del peticionario. Así, aunque en la mayoría de casos el medio regular sea la notificación por correo certificado, habrá situaciones que permitan la comunicación de la respuesta a través de medios electrónicos o digitales a solicitantes cuya facilidad de acceso a medios informáticos lo permita y mientras lo consientan; sin embargo, habrá situaciones en que la dificultad para ubicar al solicitante, aún por medios ordinarios, se intensifica, como cuando se trata de personas domiciliadas en zonas rurales o metropolitanas. En estos casos, especialmente, la administración debe adecuar su actuación a las circunstancias del peticionario y agudizar su esfuerzo por que la notificación sea lo más seria y real posible.*** (negrilla fuera del texto original)

Considerando también lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, se tiene que existen varias formas de efectuar la notificación:

- Notificación personal: En el evento en que el peticionario se acerque a las instalaciones de la entidad, se le notificará la respuesta haciéndole entrega de la misma y se le indicarán los recursos que proceden, plazos y autoridad ante quien deba interponerse.

De esto se deberá dejar **constancia** solicitando al peticionario que imponga su firma sobre una copia del documento que se le entrega y que se destinará al archivo de la entidad en el que deberá indicar en todo caso la hora y fecha en que recibe la respuesta.

- Correo certificado: Cuando el peticionario hubiese aportado una dirección de correspondencia se le deberá enviar la respuesta y todos sus anexos mediante correo certificado, de modo que como resultado se obtenga la **guía** donde conste la entrega en la dirección prevista.

En la Entidad, la correspondencia saliente deberá radicarse por las dependencias en el Grupo de Atención al Ciudadano que es el encargado de realizar los trámites para el envío a través de la compañía de correos.

- Correo electrónico: Cuando el peticionario hubiese aportado una dirección electrónica para el recibo de la correspondencia, se le deberá enviar la respuesta y todos sus anexos por este medio desde el correo dispuesto para tal fin por la Entidad.

Para efectos de seguimiento, junto con la petición y su respuesta, se deberá archivar la **impresión del correo electrónico** por el cual se hace el envío y la confirmación de entrega del mismo arrojada por el sistema.

- Publicación en la página web: En tratándose de peticiones reiterativas³⁶, a las que se hizo referencia en el numeral 6.2, literal a, del presente Manual, la Entidad podrá dar una única respuesta que se publicará en la página web (o en un diario de amplia circulación).

Para efectos de seguimiento, junto con la petición y su respuesta, se deberá archivar la **impresión del espacio en la página web** donde se publicó el documento.

RECUERDE:

El derecho de petición se considerará vulnerado si en el trámite de notificación ocurre alguna o varias de las siguientes fallas:



- Cuando se envía la respuesta a una dirección diferente a la aportada por el peticionario. Únicamente será posible acudir a los registros de la Entidad y consultar una dirección ya aportada para utilizarla, si el peticionario en su requerimiento no señaló una dirección física o electrónica en la cual recibiría notificaciones.
- Cuando la respuesta es notificada por fuera de los términos señalados en la ley.
- Cuando el documento o sus anexos son ilegibles o están incompletos.
- Cuando la respuesta no tiene la firma del funcionario competente para atender la petición.



Por estas razones es de gran importancia que tanto el funcionario responsable, como el Grupo de Atención al Ciudadano, conserven copia de los documentos de respuesta y de aquellos que permitan comprobar la realización de la notificación al peticionario, la hora y fecha en que la misma tuvo lugar. En todo caso las respuestas deberán ser cargadas por la dependencia responsable en el Sistema ADI.



³⁶ Ley 1437 de 2011, artículo 22, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

7.6 Remisión por falta de competencia de la Entidad o del asignado³⁷

- Falta de competencia de la Entidad

Si en cualquiera de las etapas antes mencionadas en los puntos 7.1 a 7.4, se determina que el asunto sobre el que recae la petición no es de competencia de AEROCIVIL, quien tenga en su poder la solicitud deberá remitirlo a la entidad o autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.

Así mismo deberá procederse en caso de que solo unos puntos escapen a la competencia de la Entidad, caso en el cual la remisión se realizará de manera parcial.

Siempre que se efectúe remisión por competencia, parcial o total, deberá informarse de ello al peticionario, enviándole también la copia de los oficios con los que se efectuó la remisión.

- Falta de competencia del asignado

Si la dirección, secretaría, oficina, grupo o dependencia a la cual se ha asignado total o parcialmente una petición considera que no es competente para su trámite y respuesta, deberá: a) Remitir al área competente la petición para su trámite, y b) Comunicar al Grupo de Atención al Ciudadano por el mismo medio en que se hubiere realizado la asignación, con la indicación de las razones por las cuales no es competente y la copia de la remisión al área competente³⁸, dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la petición.

Tan pronto como se reciba el aviso de falta de competencia, el Grupo de Atención al Ciudadano deberá corregir el registro de asignación y comenzar el seguimiento correspondiente.

7.7 Recursos

Como se mencionó en el numeral 6.1, literal a, del presente Manual, un aspecto especial de las peticiones de información o copias tiene que ver con que ante su respuesta negativa proceden recursos: el de reposición³⁹ cuando la Entidad alegue la existencia de reserva “*de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales*”, y el de insistencia⁴⁰ cuando la

³⁷ Ley 1437 de 2011, artículo 21 (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

³⁸ A la luz de lo dispuesto en el Decreto 260 de 2044, modificado parcialmente por el Decreto 823 de 2017, y la Resolución 01357 de 2017.

³⁹ Ley 1712 de 2014, artículo 27

⁴⁰ Ley 1437 de 2011, artículo 26, (Ley 1755 de 2015, artículo 1)

Entidad alegue la existencia de una reserva legal o constitucional de cualquier tipo o cuando se hay negado la reposición propuesta. El trámite de cada uno será el siguiente:

Recurso de reposición:

El solicitante lo interpondrá mediante escrito debidamente sustentado, a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación de la respuesta.

El responsable, mediante acto administrativo motivado, resolverá el recurso de modo que, si se decide acceder a la petición, en el mismo acto de notificación se hará entrega de la información y/o copias al peticionario recurrente; o, si por el contrario se decide ratificar la reserva, la decisión deberá notificarse al peticionario recurrente y el expediente deberá remitirse al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos para que este decida si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

Recurso de insistencia:

Si el solicitante insiste en su petición de información o documentos, la dependencia deberá remitir el expediente al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, para que este decida si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Dentro de los tres (3) días siguientes a la formulación del recurso, se deberá remitir al Tribunal toda la documentación del caso; El Tribunal por su parte, por regla general⁴¹, tendrá diez (10) días para resolver el recurso.

Una vez el Tribunal notifique a la AEROCIVIL la decisión adoptada respecto del recurso, el responsable deberá darle cumplimiento de modo que, si se ordenó acceder a la petición, de inmediato se hará entrega de la información y/o copias al peticionario recurrente; o, si por el contrario se ordenó ratificar la reserva, se dará por terminado el trámite y habrá lugar al archivo del mismo.

RECUERDE:

En el evento en que el responsable no cumpla con la obligación de tramitar el recurso de reposición, o de hacer la remisión correspondiente para el trámite del recurso de insistencia, no solamente podría estar incurso en falta disciplinaria, sino que generaría riesgos jurídicos consistentes en que la Entidad fuese accionada a través de tutela.

⁴¹ Es posible que la autoridad judicial se tome un tiempo mayor en los eventos previstos en los numerales 1 y 2 del artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015)

7.8 Seguimiento y control a la gestión del trámite de peticiones

El Grupo de Atención al Ciudadano deberá realizar, semanalmente, el seguimiento al trámite de las peticiones recibidas en la Entidad, verificando el estado del trámite de cada una, actuación que cesará solo hasta cuando se cuente con: a) el documento que acredite la notificación de la respuesta para el peticionario cargada en el Sistema ADI, o b) el acto administrativo ejecutoriado que ordena el archivo definitivo de la petición, que deberá ser cargado en el Sistema ADI.

Conforme lo previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

En los casos en que se detecte que no se ha dado respuesta a una petición dentro del término legal, el Grupo de Atención al Ciudadano o la Oficina de Control Interno lo informarán al Director General y al responsable a quien se asignó la petición, con el fin de que se dé respuesta en forma inmediata y tomen las medidas correctivas para evitar que esta situación se repita.

Adicionalmente, cuando se evidencien posibles defectos en la gestión de respuesta a las peticiones se deberá dar traslado al Grupo de Investigaciones Disciplinarias, junto con toda la documentación relacionada con el trámite surtido que se encuentre en poder del Grupo de Atención al Ciudadano .

8. CONSECUENCIAS DE LA ATENCIÓN INDEBIDA DEL DERECHO DE PETICIÓN

La inejecución o ejecución defectuosa de cualquiera de los procedimientos antes descritos conlleva al incumplimiento de las obligaciones a cargo de los distintos intervinientes en el proceso, ya que no atender una petición o no dar una respuesta clara, congruente y completa, dentro del término legal, implica la violación automática del derecho fundamental de petición, lo cual podría derivar en la interposición de tutelas en contra de la AEROCIVIL y en sanciones disciplinarias a los distintos intervinientes del proceso.

Es de importancia señalar que pueden existir diversas circunstancias que dificultan la atención oportuna y adecuada de las peticiones, tales como: que la información sea antigua y no se encuentre en el archivo de la dependencia; que no esté concentrada en un solo lugar y deba acudir a la gestión conjunta de otras dependencias; que el funcionario que atendió en su momento el caso haya sido trasladado a otra dependencia o ya no labore en la entidad; etc.; sin embargo, estas circunstancias no serán oponibles ante una acción de tutela, toda vez que la Entidad no puede argumentar su propia ineficiencia, desorganización administrativa y falta de coordinación en su defensa.

Por esta razón el artículo 31 de la ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, señala que *“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”*.

Estas razones permiten concluir la importancia y necesidad de cargar las respuestas dadas a las peticiones en el Sistema ADI, ya que esta acción permite que en un futuro se cuente con los registros necesarios para verificar el trámite realizado.

9. BUENAS PRÁCTICAS EN LA ATENCIÓN DE PETICIONES

En la atención de los derechos de petición deberán observarse buenas prácticas, además de algunas ya mencionadas a lo largo de este Manual, que conlleven a una respuesta oportuna y adecuada de los mismos, tales como:

a) Centralización y reparto

Todas y cada una de las peticiones allegadas a la AEROCIVIL, por cualquier medio, deben remitirse tan pronto como sean formuladas, al Grupo de Atención al Ciudadano, que será la única dependencia facultada para realizar la asignación de la misma al funcionario competente, gestión que deberá ejecutarse tan pronto como se conozca de la existencia de la solicitud, queja, reclamo, sugerencia ya sea porque el peticionario utilizó los canales oficiales para formularla o porque se dio traslado de la misma desde otra dependencia.

Los términos para resolver comienzan a contar a partir de la radicación por parte del ciudadano, por lo que un reparto inmediato permite conservar tiempo útil para el análisis y proyección de respuesta.

b) Revisión diaria del sistema ADI y correo electrónico

Ya que el reparto de peticiones puede realizarse mediante el sistema ADI o correo electrónico, los funcionarios responsables (ver el numeral 7.2 Reparto al competente), deberán revisar sus bandejas mínimo una vez al día, de manera que en el mismo día se den las instrucciones a los funcionarios o contratistas encargados de proyectar las respuestas, para que elaboren el documento que será sometido a revisión y aprobación del líder responsable.

c) Gestión temprana al derecho de petición

Independientemente del papel que desempeñe dentro del proceso de gestión de peticiones, ejecute la gestión a su cargo tan pronto como le sea posible.

Esta estrategia se hace indispensable en tratándose de los responsables a quienes se les asigna una petición, quienes podrán implementarla estableciendo en sus dependencias términos más cortos para la respuesta, que los previstos legalmente para responder, lo cual garantiza tener tiempo suficiente para revisar, corregir, consolidar y notificar la respuesta.

d) Verificación y atención

Es importante verificar con sumo cuidado en el oficio de respuesta, que se hayan atendido de fondo todos los puntos formulados por el peticionario y que se haya incluido la totalidad de anexos que complementan la contestación.

Deberá verificarse también que la dirección que estableció el peticionario para este fin esté correcta y que, en caso de haberse aportado una dirección física y otra electrónica, la respuesta se envíe a través de ambos medios.

Es conveniente cerciorarse del recibo efectivo de la respuesta por parte del peticionario, tanto con la constancia de entrega o guía de correo certificado que podrá ser solicitada en el Grupo de Atención al Ciudadano, como a través de confirmación de recibo del correo electrónico que arrojará el sistema.

e) Autocontrol

Los responsables deberán indagar a sus subalternos sobre el trámite de respuesta dada a las peticiones, deben asumir un papel proactivo que conlleve a que su personal se interese y esté alerta para ejecutar las gestiones que conlleven al éxito del proceso.