



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Bogotá, mayo 10 de 2016.

**S-2016-76174 del 16-05-2016**

Rectora:

**MARIA AMPARO ARIAS PARRA**

Colegio Rufino José Cuervo IED.

Carrera 12 No 52-20 Sur.

Ciudad.

Ref: Rad E-2016-74062 del 22/04/16. Consulta sobre quejas anónimas.

Recibida la comunicación de la referencia, este Despacho emite concepto de acuerdo con lo establecido en los literales A y B del artículo 8 del Decreto 330 de 2008, y en los términos establecidos en el artículo 28 del CPACA, según el cual, por regla general, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en el ejercicio del derecho a formular consultas no son de obligatorio cumplimiento o ejecución.

#### **I. PROBLEMA JURÍDICO PLANTEADO:**

Se solicita información sobre el procedimiento que debe seguir el Colegio cuando se recibe algún tipo de queja sobre un funcionario, ya sea administrativo, docente o directivo, cuando estas llegan en forma anónima (vía telefónica, física, mediante correo electrónico, etc).

Se expresa que se han presentado situaciones en las que llegan a las sedes del Colegio, llamadas o correos de personas que se niegan a identificarse reportando diversas situaciones u opiniones.

Que así mismo se han presentado casos en que recibida una queja de este tipo, se solicita informe a los funcionarios relacionados con la misma, y algunos se rehúsan a brindar información por ser anónimas. Se pregunta qué hacer en estos casos.

#### **II. TESIS JURÍDICA:**

Cualquier persona puede presentar escritos, correos electrónicos o efectuar llamadas anónimas contentivos de denuncias y quejas, los cuales se entienden presentados en ejercicio del derecho Constitucional de petición, y de acuerdo con los hechos y/o manifestaciones contenidos en éstos, deberá analizarse el trámite que deberá dársele a los mismos, ya sea disponiendo su atención de forma directa, siempre y cuando corresponda a la autoridad a la que se dirigió, o poniéndolos en conocimiento de las autoridades competentes, remitiéndolas para lo de su competencia, quienes de acuerdo con su contenido, evaluarán la procedencia de

tramitarlas, archivarlas o inadmitirlas, teniendo en cuenta las normas legales que regulan el trámite de las denuncias y/o quejas.

### III. MARCO NORMATIVO.

#### 1.1. Constitución Política.

La Constitución Nacional consagra en su artículo 23, el derecho de petición en los siguientes términos:

**“Artículo 23.** *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.”*

**1.2. Ley 1437 de 2011:** esta ley contiene el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, e indica:

**“Artículo 2º. Ámbito de aplicación.** *Las normas de esta Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades. (...).”*

*Las autoridades sujetarán sus actuaciones a los procedimientos que se establecen en este Código, sin perjuicio de los procedimientos regulados en leyes especiales. En lo no previsto en los mismos se aplicarán las disposiciones de este Código”.*

**“Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.** *En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:*

1. *Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. (...)*

7. *Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas. (...).”*

**“Artículo 6º. Deberes de las personas.** *Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes: (...).*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas. (...).

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

**Parágrafo.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.”

**“Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

“(…). 6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...).”

**“Artículo 8°. Deber de información al público.** Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos: (...).

3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad. (...).”

**“Artículo 9°. Prohibiciones.** A las autoridades les queda especialmente prohibido:

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.

2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija. (...).

9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.

10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación. (...).”

Ahora bien, respecto de las notificaciones para comunicar las decisiones adoptadas respecto de peticiones presentadas, se encuentran los artículos 68 y 69 del CPACA, que rezan:

**“Artículo 68. Citaciones para notificación personal.** Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.

Quando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días”. (Subrayado es nuestro).

**“Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren

en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Quando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

*En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal”. (Subrayado es nuestro).*

**1.3 Ley 1755 de 2015:** Esta ley, regula el Derecho Fundamental de Petición y la misma establece:

**“Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.** *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*

*Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos...* (el resaltado es nuestro).

**“Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones.** *Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.*

*Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.*

*Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.*

*A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y*



clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Esta autenticación no causará costo alguno al petionario.

**Parágrafo 1°.** En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

**Parágrafo 2°.** Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

**Parágrafo 3°.** Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la oficina o dependencia que cada entidad defina para ese efecto. El Gobierno Nacional reglamentará la materia en un plazo no mayor a noventa (90) días, a partir de la promulgación de la presente ley”. (el subrayado es nuestro).

**“Artículo 16. Contenido de las peticiones.** Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del petionario cuando fuere el caso.

**Parágrafo 1°.** La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

**Parágrafo 2°.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta. (el subrayado es nuestro).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

**Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones.** *Las autoridades darán 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 del perjuicio invocado.*

*Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar 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.*

**Artículo 21. Funcionario sin competencia.** *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remititorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.* (el subrayado es nuestro).

**Artículo 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo.** *Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación”. (el subrayado es nuestro).*

**“Artículo 31. Falta disciplinaria.** *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”.*

**1.4. Ley 24 de 1992. “Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia”**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

**“Artículo 18.** La Defensoría del Pueblo, para el cumplimiento de sus funciones tendrá la siguiente organización: (...).

2. DIRECCIONES. (...).

2.3. Dirección de Atención y Trámite de Quejas. (...).”

**“Artículo 26.** La Dirección de Atención y Trámite de Quejas ejercerá las siguientes funciones. (...).”

**“Artículo 27.** Para la recepción y trámite de quejas esta Dirección se ceñirá a las siguientes reglas:

1. Inadmitirá quejas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento. Esta prohibición será obligatoria para todo el Ministerio Público. (...).”

**1.5. Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.**

**“Artículo 38º.-** Lo dispuesto en el artículo 27 numeral 1 de la Ley 24 de 1992 se aplicará en materia penal y disciplinaria, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio”.

**1.6. Ley 734 de 2002. “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.**

**“Artículo 69.** Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992. La Procuraduría General de la Nación, previa decisión motivada del funcionario competente, de oficio o a petición del disciplinado, cuando este invoque debidamente sustentada la violación del debido proceso, podrá asumir la investigación disciplinaria iniciada por otro organismo, caso en el cual este la suspenderá y la pondrá a su disposición, dejando constancia de ello en el expediente, previa información al jefe de la entidad. Una vez avocado el conocimiento por parte de la Procuraduría, esta agotará el trámite de la actuación hasta la decisión final.

Los personeros tendrán competencia preferente frente a la administración distrital o municipal.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

*Las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes”. (Subrayado fuera del texto).*

*“Artículo 70. Obligatoriedad de la acción disciplinaria. El servidor público que tenga conocimiento de un hecho constitutivo de posible falta disciplinaria, si fuere competente, iniciará inmediatamente la acción correspondiente. Si no lo fuere, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente, adjuntando las pruebas que tuviere.*

*Si los hechos materia de la investigación disciplinaria pudieren constituir delitos investigables de oficio, deberán ser puestos en conocimiento de la autoridad competente, enviándole las pruebas de la posible conducta delictiva”( el subrayado es nuestro).*

**1.7. Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.**

*“Artículo 81. Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables”. (el subrayado es nuestro).*

**1.8. Ley 906 de 2004. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal”.**

*“Artículo 69. Requisitos de la denuncia, de la querrela o de la petición. La denuncia, querrela o petición se hará verbalmente, o por escrito, o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor, dejando constancia del día y hora de su presentación y contendrá una relación detallada de los hechos que conozca el*

*denunciante. Este deberá manifestar, si le consta, que los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otro funcionario. Quien la reciba advertirá al denunciante que la falsa denuncia implica responsabilidad penal.*

*En todo caso se inadmitirán las denuncias sin fundamento.*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

*La denuncia solo podrá ampliarse por una sola vez a instancia del denunciante, o del funcionario competente, sobre aspectos de importancia para la investigación.*

*Los escritos anónimos que no suministren evidencias o datos concretos que permitan encauzar la investigación se archivarán por el fiscal correspondiente*. (el subrayado es nuestro).

#### **IV. MARCO JURISPRUDENCIAL**

A nivel jurisprudencial, se encuentra la Sentencia de la Corte Constitucional C-832 de 2006, que estudio la constitucionalidad del artículo 81 de la Ley 962 de 2005, antes referido, y sobre dicha disposición, la Corte anotó:

*“26. La disposición demandada reproduce en un texto único una regla que ya existe en los distintos regímenes de procedimiento penal, disciplinario y fiscal. Se trata de impedir que cualquier queja o denuncia anónima obligue a las autoridades respectivas a iniciar un trámite que puede resultar completamente innecesario, inútil y engorroso. En este sentido, el artículo 69 del Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002), indica que la acción disciplinaria se inicia por información de servidor público u otro medio que amerite credibilidad y no por simples anónimos, salvo que existan medios probatorios suficientes y, en todo caso, que no se trate de quejas que carezcan de fundamento. En el mismo sentido se pronuncian los artículos 8 y 39 de la Ley 610 de 2000 en materia de responsabilidad fiscal. Finalmente, los artículos 29 del Código de Procedimiento Penal del 2000 (Ley 600 de 2000), y 69 del Código de procedimiento Penal del 2004 (Ley 906 de 2004) consagran la improcedencia de denuncias anónimas que se presenten sin el suministro de pruebas o datos concretos o elementos materiales probatorios en sustento de lo denunciado. Como entra a estudiarse, todas estas previsiones persiguen que la administración no se vea obligada a iniciar trámites engorrosos que puedan terminar por congestionarla y afectar los principios constitucionales de eficacia y eficiencia administrativa.*

*27. La norma contenida en el artículo 81 demandado recoge en una única disposición los requisitos universales que debe contener una denuncia o queja para ser admitida por la autoridad correspondiente. Esta norma autoriza a la administración a racionalizar su actuación y a desestimar las denuncias o quejas anónimas que no ofrezcan razones de credibilidad. En otras palabras, evita que denuncias anónimas que en principio no ofrecen credibilidad, den lugar a actuaciones administrativas que suponen un desgaste de tiempo y recursos y que terminan por congestionar a las autoridades públicas y por comprometer los principios de eficiencia y eficacia de la función pública. En este sentido, como lo indica el Ministerio de Justicia y del Derecho, es razonable que, con miras a satisfacer los principios constitucionales mencionados, el ordenamiento jurídico*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

*impida que cualquier queja anónima constituya un mecanismo idóneo para promover una actuación, salvo que reúna ciertas características como las que establece la norma acusada. Solo cuando el anónimo va acompañado de medios probatorios, es decir, elementos de juicio que sumariamente den cuenta de la irregularidad administrativa y que permitan inferir seriedad del documento, se le debe dar credibilidad y por ende activar la función estatal de control.*

*28. En general la Ley 962 de 2005 pretende promover los principios de moralidad, transparencia, eficacia y eficiencia de la función administrativa, a través de la racionalización de trámites. El artículo 81 demandado, persigue la promoción de los mismos principios. Para ello, aclara en una única disposición, que una denuncia o queja, para dar lugar a una investigación, debe cumplir con unos requisitos mínimos que le confieran seriedad y credibilidad. Adicionalmente habilita a la administración para que deje de actuar frente a denuncias o quejas que no reúnan tales requisitos. En este sentido, las dos disposiciones - la Ley y el artículo - persiguen la misma finalidad. En efecto, en la práctica, la norma cuestionada, al evitar que se promuevan actuaciones injustificadas o infundadas que deban dar lugar a trámites administrativos inútiles, pretende dar cumplimiento a los principios de eficacia y eficiencia administrativa. En este sentido, como lo afirma el Procurador, si bien el contenido normativo de dicha norma “no corresponde a un trámite o a un procedimiento, no obstante constituye un mecanismo adecuado para evitar precisamente caer en trámites y procedimientos innecesarios, por lo que efectivamente sí existe un nexo causal entre la disposición demandada y el contenido de la Ley 962 de 2005.”*

## V. ANÁLISIS JURÍDICO

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, constituye un derecho para todas las personas, presentar peticiones respetuosas en interés general o particular ante las autoridades, y a obtener de éstas su pronta respuesta.

La Ley 1437 de 2011, nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, determina que el mismo se aplica a todas las autoridades, entendidas como “*todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplan funciones administrativas.*”.

Las personas pueden presentar las peticiones de diferentes formas, ya sea de manera verbal, por escrito, por fax, por medios electrónicos, o por cualquier otro medio idóneo, siendo responsabilidad de las autoridades su tramitación y respuesta oportuna dentro de los términos legales, estándoles prohibido negarse a recibir las peticiones, pues en el evento que no sea de competencia de la autoridad a quien



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

se dirige la misma, el tramitarla y/o darle respuesta, existe la obligatoriedad de informárselo al interesado, y remitir la petición a quien tiene la competencia para resolver sobre ella.

El artículo 13 del nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-CPACA, estableció que todas las actuaciones que inicien las personas ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocar el artículo 23 Constitucional, y a través del cual se puede solicitar *“el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”*.

Así mismo, el artículo 16 ídem señala los requisitos que debe contener toda petición, entre otros: i) la designación de la autoridad a la que se dirige; ii) los nombres y apellidos del solicitante; iii) la dirección para recibo de la correspondencia; y iv) el objeto y las razones de la petición.

A su turno, el parágrafo del artículo 16 ídem establece la obligación de la autoridad de examinar integralmente la petición, sin que en ningún caso pueda estimarla incompleta *“por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla”*.

Ahora bien, el Título II del citado código, fue modificado por la Ley 1755 de 2015, que regule íntegramente el derecho fundamental de petición, pero en ninguna de sus disposiciones regula de manera expresa el trámite que debe dársele a los escritos o solicitudes anónimas. Sin embargo, en aplicación del artículo 13 ídem, se debe entender que éstos se presentan en ejercicio del derecho de petición, y por lo tanto deberá dársele el trámite que corresponda, y responderlo en los términos fijados por el legislador para su atención. Esto, sin perjuicio de lo dispuesto por algunas leyes especiales, en relación con el trámite de las quejas y denuncias que se presenten de forma anónima.

Por su parte, el numeral 1° del artículo 27 de la Ley 24 de 1992, establece las reglas que deberá aplicar la Dirección de Atención y Trámites de Quejas de la Defensoría del Pueblo, para la recepción y trámite de las quejas, disponiendo que se inadmitirán aquellas que sean anónimas o aquellas que carezcan de fundamento, prohibición que será obligatoria para todo el Ministerio Público.

Asimismo, el artículo 38 de la Ley 190 de 1995, determina que lo dispuesto en el artículo 27, numeral 1, de la Ley 24 de 1992, se aplicará en materia penal y disciplinaria, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Del análisis de las disposiciones anteriores, se concluye que las quejas anónimas o que no tengan fundamento alguno, deberán inadmitirse. La misma suerte correrán las anónimas relacionadas con materias penales y disciplinarias, respecto de las cuales sólo procederá darle trámite a aquellas sobre las que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria, que permitan adelantar la actuación de oficio.

En conexión con lo anterior, el artículo 69 de la Ley 734 de 2002 indica que la acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992.

Sobre el mismo punto, el artículo 70 de la Ley 734 de 2002 señala: *“Obligatoriedad de la acción disciplinaria. El servidor público que tenga conocimiento de un hecho constitutivo de posible falta disciplinaria, si fuere competente, iniciará inmediatamente la acción correspondiente. Si no lo fuere, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente, adjuntando las pruebas que tuviere.*

*Si los hechos materia de la investigación disciplinaria pudieren constituir delitos investigables de oficio, deberán ser puestos en conocimiento de la autoridad competente, enviándole las pruebas de la posible conducta delictiva”.*

Lo anterior, permite inferir que la acción disciplinaria se iniciará de oficio, y puede ser puesta en conocimiento del operador disciplinario mediante cualquier medio que conduzca a su credibilidad, por intermedio de un servidor público, de cualquier persona, o de un escrito anónimo, siempre que, en este último caso, se cumplan los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992, es decir, que existan medios probatorios suficientes respecto de la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.

En igual sentido, el artículo 69 de la Ley 906 de 2004 señala que se archivarán por el fiscal correspondiente, los escritos anónimos que no suministren evidencias o datos concretos que permitan encauzar la investigación.

Por otra parte, el artículo 7° de la Ley 610 de 2000, determina que *“el proceso de responsabilidad fiscal podrá iniciarse de oficio, como consecuencia del ejercicio de los sistemas de control fiscal por parte de las propias contralorías, de la solicitud que en tal sentido formulen las entidades vigiladas o de las denuncias o quejas presentadas por cualquier persona u organización ciudadana, en especial por las veedurías ciudadanas de que trata la Ley 563 de 2000”*. (Subrayado fuera del texto).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

De la norma citada, se desprende que el proceso de responsabilidad fiscal puede iniciarse de oficio, a partir de la denuncia o queja presentada por cualquier persona u organización ciudadana, sin que la norma haga referencia a que dicha denuncia o queja no deba tramitarse por el hecho que haya sido presentada en forma anónima.

Por lo expuesto anteriormente, se puede concluir que los ciudadanos pueden presentar escritos anónimos contentivos de denuncias y quejas, los cuales se entienden presentados en ejercicio del derecho Constitucional de petición, y de acuerdo con los hechos y/o manifestaciones contenidos en éstos, deberá analizarse el trámite que deberá dársele a los mismos, ya sea disponiendo su atención de forma directa, siempre y cuando corresponda su atención a la autoridad a la que se dirigió, o poniéndolos en conocimiento de las autoridades competentes, remitiéndolas para lo de su competencia, quienes de acuerdo con su contenido, evaluarán la procedencia de tramitarlas, archivarlas o inadmitirlas, teniendo en cuenta las normas legales que regulan el trámite de las denuncias y/o quejas.

## VI. RESPUESTAS

Efectuado el análisis se entran a resolver los interrogantes planteados en la consulta:

- 1. Se solicita información sobre el procedimiento que debe seguir el Colegio cuando se recibe algún tipo de queja sobre un funcionario, ya sea administrativo, docente o directivo, cuando estas llegan en forma anónima (vía telefónica, física, mediante correo electrónico, etc).**

**Respuesta:** En el evento que el Colegio reciba una solicitud escrita o petición anónima, deberá analizarla, y en caso de ser procedente, de acuerdo con sus competencias, responderla, o trasladarla a la entidad u organismo competente para resolverla, bien sea distrital o nacional o de algún organismo de control, o de otra autoridad, y disponer lo pertinente para su traslado a efecto que sea quien tenga la competencia para resolverla, la que disponga el trámite que debe dársele a la solicitud, escrito y/o petición de carácter anónimo.

En estos eventos, la comunicación o el oficio a través del cual se resuelva la solicitud o se traslade por competencia a quien debe resolverla, deberá notificarse y/o comunicarse al peticionario, de acuerdo con el procedimiento establecido en el inciso segundo de los artículos 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, respectivamente (normas aplicables en el caso de los anónimos).



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Si se trata de una queja anónima, relacionada con materias penales o disciplinarias, sólo procederá darle trámite a aquellas sobre las que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria, que permitan adelantar la actuación de oficio, caso en el cual deberá darse traslado de la queja a las autoridades correspondientes.

- 2. Se expresa en la consulta que, así mismo, se han presentado casos en que, recibida una queja de este tipo, se solicita informe a los funcionarios relacionados con la misma, y algunos se rehúsan a brindar información por ser anónimas. Se pregunta qué hacer en estos casos.**

**Respuesta:** La respuesta anterior, contiene la solución a éste evento planteado en la consulta. No obstante, se debe reiterar la obligación que tiene todo funcionario público, cuando tiene conocimiento de un hecho constitutivo de una posible falta disciplinaria y/o de un hecho delictivo, de ponerlo en conocimiento de la autoridad competente, de conformidad con lo señalado en el artículo 70 de la Ley 734 de 2002, referido en este concepto.

Igualmente se reitera la obligación que tiene todo funcionario público de tramitar las peticiones que le sean presentadas o remitirlas a la autoridad competente, en orden a lo establecido en los artículos 7 y 9 de la Ley 1437 de 2011 referida en el marco normativo del presente pronunciamiento.

Atentamente,

**HEYBY POVEDA FERRO.**  
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Preparó: Lisi Amalfi Álvarez 11/05/16

Rad E-2016-74062