

### 3. Servicio al ciudadano



**b. Directiva permanente órdenes para el trámite interno del derecho de petición.**



RESTRINGIDO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL  
COMANDO GENERAL FUERZAS MILITARES  
EJÉRCITO NACIONAL  
AYUDANTÍA GENERAL



COPIA No. \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ COPIAS  
COMANDO DEL EJÉRCITO  
BOGOTÁ, D.C. 22 NOV DE 2016

DIRECTIVA PERMANENTE No. 01026 /2016

**ASUNTO** : Órdenes para el trámite interno del derecho de petición.

**AL** : Señores Oficiales  
INSPECTOR GENERAL DEL EJÉRCITO - COMANDANTE DEL  
COMANDO DE TRANSFORMACIÓN DEL EJÉRCITO DEL FUTURO  
- JEFES DE ESTADO MAYOR COMANDO EJÉRCITO - JEFES DE  
DEPARTAMENTO - COMANDANTES COMANDOS FUNCIONALES  
- DEPENDENCIAS COMANDO EJÉRCITO DE ESTADO MAYOR -  
COMANDANTES UNIDADES OPERATIVAS MAYORES, MENORES  
-FUERZAS DE TAREA - UNIDADES TÁCTICAS - TROPAS DE  
EJÉRCITO.

## I. OBJETIVO Y ALCANCE

### A. Finalidad

Impartir órdenes e instrucciones a las Jefaturas del Estado Mayor del Comando del Ejército Nacional, Ayudantía General, Tropas Ejército, Unidades Operativas Mayores, Menores y Unidades Tácticas, necesarias para el cumplimiento del marco jurídico que rige el derecho de petición y acatar lo dispuesto por el Ministerio de Defensa Nacional mediante la Resolución No. 9308 de 2015 por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional.

Unificar criterios y procedimientos en el trámite, direccionamiento y respuesta a los derechos de petición.

Difundir la normatividad vigente aplicable al Derecho de Petición.



Contrarrestar las acciones de tutela contra el Ejército Nacional, derivadas en la falta de contestación, oportunidad, claridad, congruencia y precisión en las respuestas de los derechos de petición.

B. Referencias

1. Constitución Política de 1991.
2. 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”.
3. Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
1. Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
2. Ley 836 de 2003 “Por la cual se expide el reglamento del régimen disciplinario para las Fuerzas Militares”.
3. Ley 962 del 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”.
4. Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
8. 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”.
9. 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”.
10. 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”.

Patria, Honor, Lealtad  
 “Dios en todas nuestras actuaciones”  
 Fe en la causa  
 Cra 54 No. 26-25 CAN  
 No. del Conmutador 4261486 ext 38065  
 Kelly.ramirez@ejercito.mil.co

DIRECCION DE NEGOCIOS GENERALES JEJIN	
Concepto Jurídico	
Nº.	347443
FECHA:	22 OCT 2016



- 11 Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”
- 12 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”
- 13 Resolución del Ministerio de Defensa No. 0393 de 2005 “Por la cual se fija el precio para la expedición de copias o fotocopias y se autoriza la consulta y autenticación de documentos en el Ministerio de Defensa Nacional y Fuerza Pública”.
- 14 Resolución del Ministerio de Defensa Nacional No 9308 de 2015 “Por la cual se reglamenta el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- 15 Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015”.
- 16 Directiva Ministerial No. 42222 de 2016 “Coordinación y Articulación de la Atención al Ciudadano en el Sector Defensa”.
- 17 Sentencia C-818 de 2011 Corte Constitucional declaró inexequibles los artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33 de la Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- 18 Sentencia C-951 de 2011 Corte Constitucional “Por la cual se advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición”.
- 19 Sentencia C-274 de 2013 de la Corte Constitucional, “por la cual se dispone que el acceso a la información pública es un derecho fundamental que cumple al menos tres funciones esenciales:(i)

participación democrática y el ejercicio de los derechos políticos. (ii) cumple una función instrumental para el ejercicio de otros derechos constitucionales, ya que permite conocer las condiciones necesarias para su realización. (iii) garantiza la transparencia de la gestión pública, y por lo tanto, se constituye en un mecanismo de control de la actividad estatal”.

20 Manual Fundamental Ejército 1.0

C. Vigencia

La presente directiva rige a partir de la fecha de su expedición.

II. INFORMACIÓN

A. Antecedentes

El Ministerio de Defensa Nacional mediante la Resolución No. 9308 de 2015 reglamentó el trámite interno del Derecho de Petición en el Ministerio de Defensa Nacional, Comando General, Fuerzas Militares y Policía Nacional.

El Ejército Nacional como parte del Sector Defensa tiene la obligación de acatar la reglamentación emitida por el Ministerio de Defensa Nacional en aras de garantizar el derecho fundamental de petición de todos los ciudadanos que recurran a la entidad.

La Constitución Política en el artículo 23 prevé que “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”

Es preciso por lo tanto, tomar las acciones necesarias con el propósito de garantizar el cumplimiento de este derecho constitucional, permitiendo una comunicación eficiente entre la entidad y el ciudadano, fortaleciendo la confianza e imagen del Ejército Nacional.

1. Presentación de las peticiones.

Las peticiones dirigidas al Ejército Nacional podrán presentarse escritas, verbales o por cualquier medio idóneo para la comunicación, para tal fin se consideran como tales las presentadas por los ciudadanos, sin que pueda exigirse requisitos adicionales a los

señalados en la Ley o norma especial, como tampoco que sea necesario invocar el artículo 23 de la Constitución Política.

Ningún miembro de la Fuerza Pública en servicio activo podrá dirigir peticiones al Ministerio de Defensa Nacional, salvo sobre asuntos relacionados con el servicio y moralidad del respectivo cuerpo. (Artículo 219 Constitución Política).

Presentación de peticiones escritas: Cuando las normas especiales que regulan ciertas actuaciones lo requieran, podrá exigírsele al ciudadano la presentación por escrito de su petición, para lo cual se le podrá hacer entrega de los formularios de recepción de peticiones disponibles en la página [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co) link Servicio al Ciudadano, los cuales no generarán ningún costo. Si trae consigo su petición, se procederá a recibirla y radicarla, anotando fecha y hora de la presentación.

Presentación de peticiones verbales: Entiéndase como tal, aquellas que se realizan verbalmente, en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación de voz. Estas solicitudes, deberán centralizarse por la Oficina Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional o por los gestores, quienes procederán a transcribirlas y radicarlas en el link de atención ciudadana a través de la página del Ejército Nacional [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co).

En caso de ser necesario que la petición se presente por escrito, se deberá informar al ciudadano y poner a su disposición formularios u otros instrumentos estandarizados para facilitar la presentación de su petición. De igual manera, se podrá imprimir el formato de recepción de peticiones que se encuentran disponibles en la página del Ejército (link servicio al Ciudadano) para ser diligenciado y facilitar la recepción de las peticiones.

En todo caso, las peticiones recibidas de manera verbal, se relacionarán en el formato de recepción de peticiones y se dejará constancia de la fecha y hora de recibido.

El término legal para otorgar respuesta a los derechos de petición verbal, serán los establecidos en la Ley para todas las peticiones y en el evento en que se otorgue respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la constancia de radicación.

Si el funcionario encargado de recibir las peticiones advierte la falta de competencia por parte de su entidad, deberá comunicárselo al ciudadano y orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, sin embargo, ante la insistencia del peticionario procederá a recibírsela y radicarla, dejando constancia del tipo de orientación suministrada, luego de lo cual dará el trámite correspondiente. (Artículo 2.2.3.12.7. Decreto 1166/2016)

Si la petición verbal se presenta en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia y no se cuenta con intérpretes en el personal de planta, se dejará constancia y se procederá a grabar el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico para su posterior traducción y respuesta.

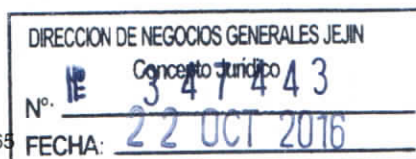
La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia deberá darse por escrito, de conformidad a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2015, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.

Presentación y trámite de peticiones por medios electrónicos: Las peticiones recepcionadas en el link de servicio al ciudadano, fax, correos electrónicos, o por cualquier medio idóneo para la comunicación electrónica o transferencia de datos, deberán admitirse y tramitarse dentro de los mismos términos establecidos en la ley. El servidor público responsable de la cuenta o casilla electrónica, deberá acusar el recibo de la petición al ciudadano y deberá trasladarla al funcionario que corresponda al día hábil siguiente a su presentación.

2. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.

Cuando se presente una petición incompleta se requerirá al peticionario para que dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que la complete en un plazo máximo de un (1) mes, siempre y cuando dichos documentos sean necesarios para tomar una decisión de fondo, de lo contrario, se continuará el trámite y se otorgará respuesta. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos requeridos se reactivará el término para resolver la petición. Vencido el término sin que el ciudadano haya cumplido el requerimiento, se deberá decretar el desistimiento y archivo mediante acto motivado, el cual deberá notificarse personalmente y contra el cual procederá recurso de reposición. (Ley 1755 de 2015 art.17).

3. Informaciones y documentos reservados.





Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- a. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
  - b. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
  - c. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
  - d. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.
  - e. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
  - f. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria [1266](#) de 2008.
  - g. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
  - h. Los amparados por el secreto profesional.
  - i. Los datos genéticos humanos.
4. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

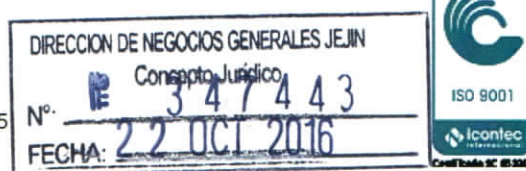
- a. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales y las razones en concreto que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario (no basta con indicar el numeral que establece la causal de reserva). Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

- b. Insistencia del solicitante en caso de reserva. Si la persona interesada insistiere en su petición ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.
- c. Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo. Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 34 de la Ley 1621 de 2011.

5. 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 remitario 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.

#### 6. Peticiones anónimas.

Según lo previsto por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, las peticiones de carácter anónimo sí deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, pues bien cabe la posibilidad de que existan circunstancias serias y creíbles que justifiquen el anonimato del peticionario y ameriten la intervención de la autoridad competente, sin que se requiera la identificación de quien formula la petición. Por ello, la Corte considera que aunque la exigencia prevista en el numeral 2 del artículo 16 resulta compatible con la Constitución, en esas circunstancias especiales este requisito constituiría un obstáculo para el ejercicio efectivo del derecho de petición, razón por la cual, a través de un condicionamiento de la exequibilidad, deben excluirse de la exigencia de identificación del peticionario.

Por lo anterior para poder llevar a cabo un seguimiento de las peticiones presentadas de forma anónima, éstas deberán ser radicadas como cualquier petición.

#### 7. Términos de respuesta.

Todas las peticiones deberán resolverse en un término máximo de 15 días hábiles siguientes a su recepción, salvo que se trate de peticiones de documentos, las cuales deberán contestarse dentro de los 10 días siguientes. Para el caso de consultas, el término se extiende a 30 días hábiles. De igual manera si se trata de peticiones de otra autoridad deberá resolverse en 10 días, excepto que para tal fin exista un término legal diferente.

Es necesario que de acuerdo a las Políticas de Gobierno en Línea, todas las unidades hagan uso eficiente de las herramientas tecnológicas que la entidad ha dispuesto para recepcionar, contestar y cumplir los términos establecidos en la ley para los derechos de petición, generando eficiencia en los trámites de la ciudadanía.

Todas las actuaciones realizadas por el Ejército Nacional para recibir, tramitar y atender efectivamente los derechos de petición son gratuitas y sólo podrá generar cobro al peticionario el costo de la reproducción de documentos previa su comunicación, para lo cual debe tenerse presente la tarifa señalada en la Resolución del Ministerio de Defensa No. 0393 de 2005.

### III. EJECUCIÓN

#### A. Misión General

El Comando del Ejército imparte instrucciones a las Jefaturas del Estado Mayor, Direcciones, Ayudantía General, Tropas Ejército, Unidades Operativas Mayores, Menores y Unidades Tácticas, relacionadas con el procedimiento de recepción, trámite y respuesta de las peticiones interpuestas por cualquier persona.

#### B. Misiones particulares

##### 1. Ayudantía general.

Supervisa el cumplimiento de la presente Directiva, a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

##### 2. Oficina de cancillería del comando del ejército, oficinas de registro de las unidades militares y oficinas de servicio al ciudadano.

Verifican al momento de recepcionar las peticiones, que en ellas se indique dirección, número telefónico, celular o dirección electrónica en donde recibirá respuesta el peticionario. De no estar contenida y de hacerse su radicación de forma personal, se le solicitará para garantizar que tenga acceso a la respuesta concedida por la entidad.

##### 3. Jefaturas del estado mayor del comando del ejército, direcciones, ayudantía general, tropas ejército, unidades operativas mayores, menores y unidades tácticas, oficinas de servicio al ciudadano.

Rinden un informe estadístico trimestralmente a la oficina de Servicio al Ciudadano del Ejército Nacional, en donde se relacione el número de peticiones recepcionadas, clasificándolas por peticiones, quejas, reclamos, denuncias y su medio de recepción (persona, documental, correo electrónico, telefónico). En cuanto a las denuncias, reclamos y quejas deberá, relacionarse la causal de cada una de éstas. Lo

anterior, con el propósito de detectar los motivos que las suscitan y poder tomar acciones correctivas.

**C. Instrucciones Generales de coordinación**

Las Jefaturas de Estado Mayor deberán difundir la presente Directiva a sus dependencias y unidades subalternas, consolidándose la evidencia de la divulgación y controlando su estricto cumplimiento; toda vez que en ellos recae la potestad disciplinaria en el evento que no se cumplan los términos y procedimientos previstos en la ley.

**1. Puntos de radicación de peticiones.**

- a. Personalmente o por correo postal.
- b. De forma electrónica mediante la página web [www.ejercito.mil.co](http://www.ejercito.mil.co) link de Servicio al Ciudadano PQRS ingresando al formulario, diligenciándolo y adjuntando los documentos que considere necesarios si es el caso.
- c. Las peticiones verbales a través del canal telefónico en las líneas 2220950; 2216336 y 4261499 en Bogotá.

Las peticiones que se dirijan a las Unidades Militares podrán radicarse personalmente, por correo postal o electrónico así:

UNIDAD	CIUDAD	DIRECCIÓN	CORREO
DIV 1	Santa Marta	Cra. 22 con 1ª (antiguo Hospital San Juan de Dios)	<a href="mailto:oaodiv01@ejercito.mil.co">oaodiv01@ejercito.mil.co</a>
DIV02	Bucaramanga	Carrera 3 # 17-26 Barrio San Alonso	<a href="mailto:oaodiv02@ejercito.mil.co">oaodiv02@ejercito.mil.co</a>
DIV03	Popayán	Cra. 7 # 1N-28 Edif. Edgar Negr	<a href="mailto:atencionciudadanodiv03@gmail.com">atencionciudadanodiv03@gmail.com</a>
DIV04	Villavicencio	Cra. 30ª # 41b-39 Barrio La Grama Edif. Gobernación del Meta	<a href="mailto:atciudadanodiv4@gmail.co">atciudadanodiv4@gmail.co</a>
DIV05	Ibagué	Alcaldía Municipal Calle 9 # 2-59	<a href="mailto:oaodiv5@ejercito.mil.co">oaodiv5@ejercito.mil.co</a>
DIV06	Florencia	Calle 16 # 16-00	<a href="mailto:oaodiv06@gmail.com">oaodiv06@gmail.com</a>



DIV07	Medellín	Calle 50 # 76-126 Barrio Los Colores	<a href="mailto:oacdiv07@ejercito.mil.co">oacdiv07@ejercito.mil.co</a>
DIV08	Yopal	Avenida Marginal de la selva Cantón Militar de Manare	<a href="mailto:oacdiv08@hotmail.com">oacdiv08@hotmail.com</a>
DIAMI	Bogotá	Aeropuerto el Dorado vía Catam entrada puerta 6	<a href="mailto:ayudantiajemdavaa@ejercito.mil.co">ayudantiajemdavaa@ejercito.mil.co</a>

IV. INSTRUCCIONES GENERALES DE COORDINACIÓN

Los gastos ocasionados en cumplimiento de la presente Directiva serán asumidos por las unidades comprometidas.

  
 General **ALBERTO JOSÉ MEJÍA FERRERO**  
 Comandante del Ejército Nacional

Autentica:

  
 Coronel **OMAR RENÉ GARZÓN FORERO**  
 Ayudante General

Vo. Bo:

  
 Mayor General **RICARDO GÓMEZ NIETO**  
 Segundo Comandante del Ejército Nacional

  
 Mayor General **GABRIEL HERNANDO PINILLA FRANCO**  
 Jefe de estado Mayor de Planeación y Políticas

Elaboró: CT. José Martín  
Oficial de Servicio al Ciudadano

Revisó: CT. Claudia Pedraza  
Directora de Negocios Generales (E)

Patria, Honor, Lealtad  
"Dios en todas nuestras actuaciones"  
Fe en la causa  
Cra 54 No. 26-25 CAN  
No. del Conmutador 4261486 ext 38065  
Kelly.ramirez@ejercito.mil.co

