

**Rigoberto Martínez Bermúdez**

**ABC  
de las Normas Generales  
Antitrámites  
para los Ciudadanos**



## **Tabla de contenido**

El autor

Introducción

Glosario

1. Normas antitrámites de carácter general de utilidad común para la ciudadanía

1.1 Normas consideradas

1.2 Ámbito de aplicación de las normas antitrámites

1.3 Cómo deben proceder los ciudadanos en caso de incumplimiento de las normas por parte de las autoridades

2. Constitución Política de Colombia

2.1 Derechos

2.2 Deberes

3. Código Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

3.1 Principios de las actuaciones administrativas

3.2 Derechos de los ciudadanos ante las autoridades

3.3 Deberes de los ciudadanos frente a las autoridades

3.4 Deberes de las autoridades en la atención al público

3.5 Deber de información al público por parte de las autoridades

3.6 Prohibiciones a las autoridades en la atención a la ciudadanía

4. Ley 962 de 2005

4.1 Derechos de los ciudadanos

5. Temas antitrámites

6. Orientación a los ciudadanos acerca de su actitud con las autoridades

Fuentes consultadas

## **El autor**

### **Rigoberto Martínez Bermúdez**

Administrador de Empresas (U. Jorge Tadeo Lozano, Bogotá). Posgrado en Proyectos Industriales (U. Federal de Ceará - Fortaleza, Brasil). Actualizaciones en la Fundación Alemana para el Desarrollo Internacional (Berlín), y varias universidades.

Amplia experiencia en cargos técnicos y ejecutivos, de asesoría en el sector público. Capacitador de la ESAP en temas de gestión pública. Asesor y tutor en servicio al ciudadano en instituciones públicas.

Autor de publicaciones sobre eficiencia, procedimientos, jefatura, austeridad y de:

- “La Tramitomanía Oficial” (Esap-Presidencia de la República)
- Un año del Ustatuto Antitrámites (Coautoría, Presidencia de la República).
- “Guía de Servicio al Ciudadano” (ESAP-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano).

Capacitación en gestión del servicio en entidades públicas del orden nacional y territorial en forma particular y por encargo de la ESAP.

Capacitador/Asesor en: Nafinsa (Mexico), Ministerio de Finanzas del Ecuador, Cooperativa Financiera San Antonio en Panamá, Presidencia de la Republica y Ministerio de Salud de El Salvador, un buen número de entidades públicas de Colombia, del orden nacional y territorial.

Asesora y capacita en mitigación de la tramitomanía con el ciudadano y a nivel interno.

[rigoberto@gestionpublica.co](mailto:rigoberto@gestionpublica.co)  
310-7718485

## **Introducción**

El trámite es un puente que une al ciudadano con la Administración Pública a través de diferentes mecanismos y actores. Por ello, se han expedido diferentes normas y guías que buscan facilitar, modernizar y simplificar dicha relación, que a todas luces debe ser positiva y conducente a satisfacer las necesidades y expectativas del público.

Los trámites o procedimientos permiten el desarrollo de los diferentes procesos de las entidades públicas. Cada trámite por su parte, requiere para su ejecución de la atención, que se cumple a través de diferentes canales, como el presencial, virtual, telefónico. De otra parte, los protocolos como formalismos de la comunicación entre las personas caracterizan la atención. Como puede verse, el trámite es un eslabón muy valioso en la relación de los ciudadanos con el Estado y a la inversa, y asume la denominación de “tramitología” cuando se ejecuta de manera positiva y descomplicada; por el contrario, cuando es tortuoso y lleno de dificultades se denomina “tramitomanía”, una de las cosas más indeseables de la de la administración pública.

La normatividad asociada a los trámites tiene diferentes destinos. Uno, el ciudadano mismo que debe conocerla para hacer valer sus derechos ante las instituciones pública o quienes hagan sus veces y a la vez actuar responsablemente en materia de deberes. Otro, el mundo de los servidores públicos, a los cuales obliga conocer, interpretar y aplicar debidamente las normas que se han expedido para humanizar el servicio y generar una dinámica favorable en la relación Ciudadano-estado mediante trámites positivos.

En la presente publicación, el autor se ha ocupado exclusivamente de las normas de carácter general comunes aplicables a los trámites de las entidades estatales, en las cuales se incluyen los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, al igual que a los órganos autónomos e independientes del Estado y a los particulares, cuando cumplen funciones administrativas. La forma de presentación del texto se realiza a manera de compilación por temas de las normas, y en algunos casos textual.

El manuscrito está organizado alfabéticamente de tal manera que resulta fácil consultar cada ítem, acompañado de la fuente legal o normativa que lo regula de manera expresa, precedido todo de un glosario básico, que orienta la interpretación temática.

Un complemento necesario en la visión de las relaciones Ciudadano-Estado, es aquél vinculado con algunas pautas comportamentales que deben orientar la actitud de los ciudadanos cuando acuden a las entidades, facilitando y haciendo más armónica la relación necesaria de ellos con el Estado y de éste con la ciudadanía.

El Autor

## Glosario



**Administración pública:** Está integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado Colombiano.

**Agentes del Estado:** Representantes autorizados de las autoridades públicas.

**Atención:** Proceso de comunicación que se da a través de los diferentes canales que para la interacción de la ciudadanía con las autoridades, y permite la ejecución de los trámites.

**Autoridades:** 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.

**CCA:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Contencioso Administrativo.

**CPC:** Constitución Política de Colombia.

**Cadena de trámites:** Asociación que se establece entre trámites al interior de una entidad en particular o entre varias organizaciones en función de facilitar a los usuarios el ejercicio de los derechos o el cumplimiento de obligaciones.

**Canal de atención:** Espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio al ciudadano y por lo tanto, debe brindar información, interacción e integración; se consideran canales como:

- Presencial
- Correo postal
- Telefonía fija y móvil
- Electrónico (Internet, cajero electrónico, chat y redes sociales)
- Centros Integrados de Servicio (estáticos como los Cades y Supercades y móviles como las ferias)

**Ciclo del servicio:** Proceso que inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la entidad y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir lo que buscaba.

**Consulta ciudadana:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus inquietudes y preocupaciones frente al desarrollo de los trámites.

Término para responder: 30 días hábiles

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

**Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad..

**Normas antitrámites:** Regulaciones contenidas en la Constitución Política, en leyes, decretos y guías que se encaminan a establecer, eliminar, reformar o aclarar trámites en aras de facilitar la relación de la ciudadanía con el Estado.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener resolución oportuna y de fondo.

Término para responder: 15 días hábiles

**Procedimiento:** Rutina que se desarrolla secuencialmente para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y el tipo de resultado esperado.

**Protocolos de atención:** Constituyen los diferentes eventos de la atención, como el saludo, la despedida, la actitud, la disposición.

**Queja:** Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. Está dirigido contra el proceder de las personas que atienden.

Término para responder: 15 días hábiles

**Racionalización de Trámites:** Proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

**Reclamo:** derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Está dirigido contra la actuación equivocada y las fallas de una entidad.

Término para responder: 15 días hábiles

**Recurso:** Petición de revisión de un acto definitivo realizada por la misma administración que lo dictó, a fin de obtener la modificación, revocación o invalidación de dicha decisión.

**RNEC:** Registraduría Nacional del Estado Civil.

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades, a través de diferentes procesos y procedimientos.

**Solicitud de Indemnización:** Inconformidad verbal o escrita presentada por un usuario por la no prestación o por la deficiencia de un servicio a cargo de la entidad.

**Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Término para responder: 15 días hábiles

**Servicio en línea:** Aquel que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**SUIT** (Sistema Único de información de Trámites): Sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano.

**Trámite:** Conjunto o serie de pasos o acciones, reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para disfrutar de un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese

particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

También constituyen el procedimiento que se da entre el Estado y la ciudadanía para ejercer control y cumplir con sus deberes.

**Trámite en línea:** Aquél que puede ser realizado por el ciudadano por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en algunos de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado requerido.

**Tramitología:** Situación contraria a la tramitomanía, en la que las entidades públicas adelantan los trámites de manera sencilla y ágil, libres de contaminación burocrática, y la atención al ciudadano se caracteriza por su amabilidad, respecto y eficacia.

**Tramitomanía:** Estado de funcionamiento de las entidades públicas en las se manifiesta exceso y complejidad de trámites, normalmente unidos a actitudes negativas frente a los ciudadanos

En términos de comportamiento, es la actitud displicente, caprichos y obstinada de un servidor público por alargar los trámites y exigir un número de requisitos que excede lo prescrito en normas o reglamentos, creando trabas y dificultades en la atención. Podría decirse que es el arte de complicar aquello que puede ser extraordinariamente simple.

**Ventanilla única virtual:** Sitio desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, aportando la solución completa al interesado.



## **1. Normas antitrámites de carácter general de utilidad común para la ciudadanía**

### **1.1 Normas consideradas**

La presente publicación contempla las tres principales normas expedidas en el tema de la gestión pública colombiana conocido como antitrámites, y que bien pudiera considerarse como un “estatuto antitrámites”.

Las tres han sido objeto de reformas y subrogaciones. Para los fines de conocimiento y aplicación por la ciudadanía (y claro está por los servidores públicos) corresponden a las que se señalan a continuación:

- Decreto 2150 de 1995 (Diciembre 5) “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley 962 de 2005 (Julio 8) “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”.
- Decreto 19 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Mediante la presentación por tema vigente de estas tres normas, se facilita la consulta de la normatividad antitrámites específica contenida en ellas.

Con carácter especial se hace mención textual de las siguientes normas relacionadas con los trámites:

- a) Constitución Política, en lo relacionado con los derechos y deberes de los ciudadanos.
- b) Código Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), acerca de los siguientes aspectos:
  - Principios de las actuaciones administrativas
  - Derechos de los ciudadanos ante las autoridades
  - Deberes de los ciudadanos frente a las autoridades
  - Deberes de las autoridades en la atención al público
  - Deber de información al público por parte de las autoridades
  - Prohibiciones a las autoridades en la atención a la ciudadanía
- c) Ley 962 de 2005, sobre los derechos de los ciudadanos.

- d) De otra parte, se considera muy importante que la ciudadanía conozca lo pertinente a atención y trámites que contempla el decreto 2641 de 2012 (“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”), en el que se hace mención a la obligación de las entidades de elaborar y publicar el plan de atención ciudadana y el plan antitrámites para cada vigencia

Dicho Decreto le señala a las entidades públicas el deber de elaborar y publicar en un lugar visible de la página Web el plan anticorrupción y de atención ciudadana, destacándose en lo atinente al tema objeto de esta publicación:

- a) **Componente antitrámites:** debe contener un plan de trabajo anual para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- b) **Componente mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Cabe señalar que en el ejercicio de control social, los ciudadanos deben acceder el portal de las entidades públicas para verificar que ellas han publicado el Plan anual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en un lugar visible de la página Web, en donde aparezcan los dos componentes anteriores más los planes de anticorrupción y de rendición de cuentas. El plan debe estar firmado por el Jefe de la Oficina de Planeación y el Jefe de la Oficina de Control Interno de la entidad respectiva.

## **1.2 Ámbito de aplicación de las normas antitrámites**

La esfera en la que se deben aplicar las normas corresponde a todos los organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo, y a los particulares cuando cumplan funciones administrativas.

## **1.3 Cómo deben proceder los ciudadanos en caso de incumplimiento de las normas por parte de las autoridades**

Ante la ocurrencia de hechos que, a juicio del ciudadano, constituyen infracciones a las normas o procedimientos equivocados de las autoridades o sus agentes frente a la normatividad antitrámites, puede acogerse a los recursos como la queja, el reclamo, el derecho de petición, la acción de tutela o de grupo; puede acudir personalmente ante el representante legal, la Oficina de Quejas y Reclamos, la Oficina de Control Interno, la Personería, la Procuraduría General de la Nación, el Defensor del Ciudadano, la Defensoría del Pueblo, la Superintendencia correspondiente.

## **2. Constitución Política de Colombia**

### **2.1 Derechos**

#### **Igualdad ante la ley:**

“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica” (Artículo 13).

#### **Protección especial:**

“El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan” (Artículo 13).

#### **Intimidad:**

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

.....

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptadas o registradas mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley” (Artículo 15).

#### **La honra:**

“Se garantiza el derecho a la honra”.

#### **Presentación de solicitudes:**

“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”. (Artículo 23).

**Debido proceso:**

“El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas” (Artículo 29).

**Prohibición de requisitos adicionales:**

“Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio” (Artículo 84).

**Cumplimiento de leyes y actos administrativos:**

“Toda persona podrá acudir ante la autoridad judicial para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo.

En caso de prosperar la acción, la sentencia ordenará a la autoridad renuente el cumplimiento del deber omitido” (artículo 87).

**2.2 Deberes:**

“Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes” (Artículo 95).

“Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios” (Artículo 95).

“Ceñirse en todas las actuaciones a los postulados de la buena fe (Artículo 83)

**Principios de la función administrativa:**

“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, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado” (artículo 209).

### 3.

## **Código Contencioso Administrativo y de lo Contencioso Administrativo**

### **(Ley 1437 de 2011)**

**3.1 Principios de las actuaciones administrativas (Artículo 3°).** Los subrayados son del Autor.

“1. En virtud del **principio del debido proceso**, las actuaciones administrativas se adelantarán de conformidad con las normas de procedimiento y competencia establecidas en la Constitución y la ley, con plena garantía de los derechos de representación, defensa y contradicción.

2. En virtud del **principio de igualdad**, las autoridades darán el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

3. En virtud del **principio de imparcialidad**, las autoridades deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos consiste en asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin discriminación alguna y sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva.

4. En virtud del **principio de buena fe**, las autoridades y los particulares presumirán el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus competencias, derechos y deberes.

5. En virtud del **principio de moralidad**, todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad en las actuaciones administrativas.

6. En virtud del **principio de participación**, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

7. En virtud del **principio de responsabilidad**, las autoridades y sus agentes asumirán las consecuencias por sus decisiones, omisiones o extralimitación de funciones, de acuerdo con la Constitución, las leyes y los reglamentos.

8. En virtud del **principio de transparencia**, la actividad administrativa es del dominio público, por consiguiente, toda persona puede conocer las actuaciones de la administración, salvo reserva legal.

9. En virtud del **principio de publicidad**, las autoridades darán a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva tal información de conformidad con lo dispuesto en este Código. Cuando el interesado deba asumir el costo de la publicación, esta no podrá exceder en ningún caso el valor de la misma.

10. En virtud del **principio de coordinación**, las autoridades concertarán sus actividades con las de otras instancias estatales en el cumplimiento de sus cometidos y en el reconocimiento de sus derechos a los particulares.

11. En virtud del **principio de eficacia**, las autoridades buscarán que los procedimientos logren su finalidad y, para el efecto, removerán de oficio los obstáculos puramente formales, evitarán decisiones inhibitorias, dilaciones o retardos y sanearán, de acuerdo con este Código las irregularidades procedimentales que se presenten, en procura de la efectividad del derecho material objeto de la actuación administrativa.

12. En virtud del **principio de economía**, las autoridades deberán proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas

### **3.2 Derechos de los ciudadanos ante las autoridades (Artículo 5°):**

“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.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

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

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes”.

### **3.3 Deberes de los ciudadanos frente a las autoridades (Art. 6°):**

“1. Acatar la Constitución y las leyes.

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.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

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”.

### **3.4 Deberes de las autoridades en la atención al público (Artículo 7°.):**

1. “Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o 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.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos”.

Los deberes mencionados se convierten en derechos para los ciudadanos

### **3.5 Deber de información al público por parte de las autoridades (Artículo 8°):**

“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:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.



7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

PARÁGRAFO. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado”.

### **3.6 Prohibiciones a las autoridades en la atención a la ciudadanía (Artículo 9º):**

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.
3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
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.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.

12. Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
15. Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos”

## **4.**

### **Ley 962 de 2005**

#### **4.1 Derechos de los ciudadanos (Artículo 3°.)**

“Las personas, en sus relaciones con la administración pública, tienen los siguientes derechos los cuales ejercitarán directamente y sin apoderado:

A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.

A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.

A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.

Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

A cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes”.

## **5.**

### **Temas antitrámites**

A continuación se registra en orden alfabético los aspectos de orden general antitrámites, acompañados de la cita de la norma vigente y en algunos casos de algún comentario o nota de utilidad para la comprensión y aplicación del texto que se expone ajustado a la norma.

## **“A”**

### **Actuaciones administrativas: celeridad**

Las autoridades:

- Tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos.
- Deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, cuando la naturaleza de ellas lo haga posible y cuando sea asunto de su competencia.
- Deben suprimir los trámites innecesarios, sin que ello las releve de la obligación de considerar y valorar todos los argumentos de los interesados y los medios de pruebas decretados y practicados.
- Deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas, y deben adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

(Artículo 4º. del decreto 19 de 2012)

### **Actuaciones administrativas: economía**

- Las normas de procedimiento administrativo deben ser utilizadas para agilizar las decisiones.
- Los procedimientos se deben adelantar en el menor tiempo y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos.
- Las autoridades no deben exigir más documentos y copias que los estrictamente necesarios, ni autenticaciones ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene en forma expresa, o tratándose de poderes especiales.
- Así, las autoridades deben proceder con austeridad y eficiencia, optimizar el uso del tiempo y de los demás recursos, procurando el más alto nivel de calidad en sus actuaciones y la protección de los derechos de las personas.

(Artículo 5º del Decreto 19 de 2012)

### **Antecedentes judiciales o de policía, disciplinarios y profesionales: solicitud por la entidad mediante autorización del interesado**

Cuando las entidades requieran la presentación de los antecedentes judiciales o de policía, disciplinarios o profesionales acerca de un ciudadano en particular deben, previa autorización escrita del mismo, solicitarlos directamente a la

entidad correspondiente. Para el efecto, el interesado debe cancelar los derechos correspondientes si es del caso.

(Artículo 17 del Decreto 2150 de 1995)

### **Antecedentes judiciales: Consulta en línea**

La entidad que requiera conocer los antecedentes judiciales de cualquier persona puede consultarlos en línea en los registros de las bases de datos de la Policía Nacional.

(Artículo 94 del Decreto 19 de 2012)

### **Atención: obligación de elaborar el Plan anual**

Cada entidad tiene la obligación de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía.

(Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011)

### **Atención preferencial: uso de mecanismos**

Infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la Fuerza Pública.

(Artículo 13 del Decreto 19 de 2012)

Nota: dentro de estos mecanismos, están las filas preferenciales, ventanillas exclusivas para este grupo, plenamente identificadas por la entidad, dotaciones específicas, señalizaciones idóneas, lenguaje de señas.

### **Atención al público: obligación**

Las entidades públicas no pueden cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad pública no cuente con personal especializado para el efecto.

Además deben implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin.

(Artículo 9° de la Ley 962 de 2005)

### **Autenticaciones y reconocimientos: prohibición**

Está prohibido exigir documentos originales autenticados o reconocidos notarial o judicialmente.

(Artículo 1° del Decreto 2150 de 1995)

### **Autenticaciones y reconocimientos: actos de servidores públicos**

Los actos proferidos por servidores públicos no requieren de autenticación

Tampoco requieren de dicha autenticación o reconocimiento los archivos que reposen en las entidades.

(Artículo 25 del Decreto 19 de 2012)

### **Autorizaciones, requisitos o permisos: exigencia legal**

Para el ejercicio de las actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones por parte de la ciudadanía, únicamente se pueden exigir las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos de manera taxativa en la ley o se encuentren autorizados expresamente por ésta.

Tampoco podrán solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades.

(Artículo 1° de la Ley 962 de 2005, principios rectores)

## **“C”**

### **Cobros no autorizados**

Ninguna entidad puede cobrar, por la realización de sus funciones, valor alguno por concepto de tasas, contribuciones, formularios o precio de servicios que no estén expresamente autorizados mediante norma con fuerza de ley o mediante norma expedida por autoridad competente.

(Artículo 16 de la Ley 962 de 2005)

### **Cuentas de cobro: supresión**

Para el pago de las obligaciones contractuales contraídas por las entidades públicas, no se requiere la presentación de cuentas de cobro por parte del contratista.

Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de la expedición de la factura o cualquier otro documento equivalente cuando los Tratados Internacionales o las Leyes así lo exijan.

(Artículo 18 de la Ley 962 de 2005)

### **Cuentas: débitos y traslados**

Cuando se trate de las obligaciones que los particulares tengan para con el Estado, aquéllos pueden solicitar a los establecimientos de crédito que debiten y trasladen de sus cuentas corrientes o de ahorros, los fondos necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones a favor de las entidades.

(Artículo 6°. del Decreto 2150 de 1995)

### **Cuentas únicas: pago de obligaciones de particulares**

Con el objeto de poder hacer efectivo el pago de las obligaciones de los particulares para con las entidades, éstas deben disponer de cuentas únicas nacionales en los establecimientos financieros autorizados por la Superbancaria.

Los particulares pueden consignar el importe de sus obligaciones en cualquier sucursal del país. En tal caso, el pago se entiende efectuado en la fecha en que se realice la consignación respectiva.

(Artículo 7°. del Decreto 2150 de 1995)



## **D”**

### **Datos: Utilización de sistemas electrónicos de archivo y transmisión**

Las entidades deben habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública. Ellas no pueden limitar el uso de tecnologías para el archivo documental por parte de los ciudadanos, sin perjuicio de los estándares tecnológicos que las instituciones públicas adopten para el cumplimiento de algunas de las obligaciones legales a cargo de los particulares.

(Artículo 26 del Decreto 2150 de 1995)

### **Declaraciones extra juicio: prohibición de exigencia**

Se prohíbe exigir declaraciones extrajuicio como requisito para el trámite de una actuación administrativa ante las entidades.

Basta la afirmación que haga el particular ante la autoridad, la cual se entiende hecha bajo la gravedad del juramento.

(Artículo 7º. del Decreto 19 de 2012)

### **Derechos: Acción judicial previa y presentación de la copia de la providencia para su reconocimiento o adjudicación**

Está prohibida esta exigencia

(Artículo 8º del Decreto 19 de 2012)

Dentro de las acciones judiciales están: la tutela, la acción de grupo, etc.

### **Descuentos y retenciones: comprobantes**

Las entidades que paguen o abonen en cuenta a favor de cualquier persona una obligación a su cargo deben certificar los descuentos o las retenciones que le hayan sido practicados al beneficiario con indicación precisa de la norma legal con que se haya procedido.

Para el efecto, pueden enviar la certificación a la dirección electrónica que haya registrado el beneficiario e implementar en su página Web, un mecanismo para que exclusivamente los beneficiarios puedan consultar y descargar los comprobantes de pago con la discriminación de los descuentos y retenciones que le fueron practicados.

(Artículo 28 del Decreto 19 de 2012)

### **Documentos: prohibición de denuncia por pérdida para su duplicado o remplazo**

No se puede exigir la presentación de la denuncia, bastando la afirmación del solicitante, la cual se entiende que se efectúa bajo la gravedad del juramento.

Excepción:

Los documentos de identificación de los miembros de la fuerza pública y de los cuerpos de seguridad del Estado.

(Artículo 30 del Decreto 19 de 2012)

### **Documentos: prohibición de retención**

Ninguna dependencia pública o privada puede retener, para el ingreso a las mismas, la cédula de ciudadanía, la cédula de extranjería, el pasaporte, la licencia de conducción, el pasado judicial, la libreta militar, o cualquier otro documento de las personas.

Si se exige la identificación de una persona, ella cumple la obligación mediante la exhibición del correspondiente documento.

(Artículo 23 de la Ley 962 de 2005)

### **Documentos de identidad: expedición de duplicados por correo**

La solicitud de duplicados de documentos de identidad puede hacerse por correo, siempre que se suscriba por el peticionario y se imponga su huella dactilar, sin perjuicio de la cancelación de los derechos a que haya lugar.

(Artículo 20 Decreto 2150 de 1995)

### **Documentos que reposan en la entidad: prohibición de exigencia**

Cuando se esté adelantando un trámite, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.

Las entidades deben contar con los mecanismos para que cuando se esté adelantando una actuación ante la administración y los documentos reposen en otra entidad pública, el solicitante pueda indicar la entidad en la cual reposan para que ella los requiera de manera directa, sin perjuicio que la persona los pueda aportar. Por lo tanto, no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública.

(Artículo 9°. del Decreto 19 de 2012)

También está prohibida la exigencia de copias o fotocopias de documentos que la entidad tenga en su poder, o a los que la entidad pública tenga facultad legal de acceder.

(Artículo 13 del Decreto 2150 de 1995)

“F”

### **Firmas de particulares: presunción de validez**

Las firmas de particulares impuestas en documentos privados, que deban obrar en trámites ante autoridades públicas no requieren de autenticación. Dichas firmas se presumen que son de la persona respecto de la cual se afirma corresponden. Tal presunción se desestima si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de falsa, o si mediante métodos tecnológicos debidamente probados se determina la falsedad de la misma.

Los documentos relacionados con el sistema de seguridad social integral y los del magisterio y los que implican transacción, desistimiento y, en general, disposición de derechos, deben presentarse y aportarse a los procesos y trámites administrativos de acuerdo con las normas especiales aplicables.

(Artículo 36 del Decreto 19 de 2012)

### **Formularios oficiales para presentación de información**

Los particulares pueden presentar la información solicitada por la administración pública en formularios oficiales, mediante cualquier documento que respete integralmente la estructura de los formatos definidos por la autoridad o mediante fotocopia del original.

(Artículo 24 Decreto 2150 de 1995)

### **Formularios oficiales para la presentación de declaraciones y realización de pagos (divulgación y gratuidad):**

Cuando sea del caso, las autoridades, deben habilitar los mecanismos necesarios para poner a disposición gratuita y oportuna de los interesados el formato definido oficialmente para el respectivo período en que deba cumplirse el deber u obligación legal, utilizando para el efecto formas impresas.

Las entidades deben colocar en medio electrónico, a disposición de los particulares, todos los formularios cuya diligencia se exija por las disposiciones legales.

En cualquier caso, para que un formulario sea exigible al ciudadano, la entidad respectiva deberá publicarlo en el Portal del Estado colombiano.

Para todos los efectos legales se entiende que las copias de formularios que se obtengan de los medios electrónicos tienen el carácter de formularios oficiales.

(Artículo 26 del Decreto 19 de 2012)

**Funcionarios: moralidad**

Todos los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y honestidad y su actuación debe ceñirse a los postulados de la ética y cumplirse con absoluta transparencia.

(Artículo 3°. del Decreto 19 de 2012)

**Función administrativa del Estado: Finalidad**

Esta función busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Las entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

(Artículo 4°. de la Ley 489 de 1998)

“H”

### **Horarios extendidos para atender ciudadano**

Las entidades tienen el deber de poner en funcionamiento horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que los ciudadanos puedan cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas.

Estos horarios extendidos son adicionales a las jornadas habituales.

(Artículo 2º. del Decreto 2150 de 1995)

### **Huella dactilar: supresión de la imposición**

Está suprimido el requisito de imponer la huella dactilar en todo documento, trámite, procedimiento o actuación que se deba surtir ante las entidades públicas.

Excepción:

Se puede exigir la huella en casos como: Servicios financieros de entidades públicas, trámites propios del Sistema General de Seguridad Social en Pensiones, trámites ante Registro Públicos, trámites relacionados con el Pasaporte y la Cédula de Extranjería, visas y prórrogas de permanencia, escrituras públicas, Visita a internos e internas en Establecimientos de Reclusión del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario -INPEC-, cédula de ciudadanía y tarjeta de identidad, autorización para salida de menores de país, cesión de derechos, comercio de armas, municiones y explosivos, otorgamiento de poderes, registros delictivos, trámites para el registro de víctimas y ayuda humanitaria

La exigencia de la huella dactilar se reemplaza por su captura mediante la utilización de medios electrónicos.

Cuando por razones físicas la persona que pretenda identificarse no pueda imponer la huella dactilar o esta carezca de calidad suficiente para identificarla, la verificación de la identidad se hace mediante la comparación de su información biográfica con la que reposa en la base de datos de la RNEC.

De igual forma se procede para identificar a personas menores de 7 años, caso en el cual deberá acompañarse copia del Registro Civil de Nacimiento.

(Artículo 17 del Decreto 19 de 2012)

### **Información: entrega visible y actualizada**

Las deben tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada:

- Normas básicas que determinan su competencia.
- Funciones de sus distintos órganos.
- Servicios que presta.
- Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.
- Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos.
- Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.

En ningún caso se requiere la presencia personal del interesado para obtener esta información, la cual debe ser suministrada, si así se solicita por cualquier medio a costa del interesado.

(Artículo 8° de la Ley 962 de 2005)

### **Información: envío por fax o cualquier otro medio de transmisión electrónica, proveniente de una entidad pública**

Este envío presta mérito suficiente y sirve de prueba en la actuación de que se trate siempre y cuando se encuentre debidamente certificado digitalmente por la entidad que lo expide y haya sido solicitado por el funcionario superior de aquel a quien se atribuya el trámite.

(Artículo 14 de la Ley 962 de 2005)

### **Información: utilización del correo electrónico para su envío**

Las entidades tienen el deber de facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado y por correo electrónico.

Las peticiones se entienden presentadas el día de incorporación al correo, pero para efectos del cómputo del término de respuesta, se entienden radicadas el día en que efectivamente el documento llegue a la entidad y no el día de su incorporación al correo.

Igualmente, los interesados pueden solicitar el envío por correo de documentos o información a la entidad pública, para lo cual deben adjuntar a su petición un sobre con porte pagado y debidamente diligenciado.

Se entiende válido el envío por correo certificado, siempre y cuando la dirección esté correcta y claramente diligenciada.

(Artículo 10 de la Ley 962 de 2005)

### **Información a los ciudadanos: Solicitud**

Las solicitudes formuladas a los ciudadanos, y que sean enviadas por correo, deben ser respondidas dentro del término que la propia comunicación señale, el cual empieza a contarse a partir de la fecha de recepción de la misma en el domicilio del destinatario.

Cuando no sea posible establecer la fecha de recepción del documento en el domicilio del destinatario, se presume a los diez (10) días de la fecha de despacho en el correo.

(Artículo 10 de la Ley 962 de 2005)

### **Información entre entidades públicas: Término para resolver peticiones**

Cuando una entidad pública requiera información de otra entidad, ésta debe prioridad a la atención de dichas peticiones, debiendo resolverlas en un término no mayor de diez (10) días.

El cumplimiento de esta obligación demanda el establecimiento de sistemas telemáticos compatibles que permitan integrar y compartir información de uso frecuente por otras autoridades

(Artículo 14 de la Ley 962 de 2005)



## “M”

### **Medios tecnológicos: empleo por las entidades y los ciudadanos**

Para atender los trámites y procedimientos de su competencia, las entidades deben ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa.

Toda persona puede presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las entidades.

Cuando se trata de peticiones relacionadas con el reconocimiento de una prestación económica, deben allegarse los documentos físicos que soporten el derecho que se reclama.

Las entidades deben hacer públicos los medios tecnológicos o electrónicos de que dispongan, para permitir su utilización.

Los medios tecnológicos y electrónicos para adelantar trámites deben garantizar los principios de autenticidad, disponibilidad e integridad.

Cuando la sustanciación de las actuaciones y actos administrativos se realice por medios electrónicos, las firmas autógrafas que los mismos requieran, pueden ser sustituidas por un certificado digital que asegure la identidad del suscriptor, de conformidad con lo que para el efecto establezca el Gobierno Nacional.

(Artículo 6° de la Ley 962 de 2005)

“N”

**Niños, niñas, adolescentes: Prelación máxima en los turnos**

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar en forma directa solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tienen prelación en el turno sobre cualquier otra persona.

(Artículo 12 del Decreto 19 de 2012)

**Notificación: delegación por persona natural o jurídica**

Cualquier persona natural o jurídica que requiera notificarse de un acto administrativo, puede delegar en cualquier persona el acto de notificación, mediante poder, el cual no requiere presentación personal, el delegado sólo está facultado para recibir la notificación y toda manifestación que haga en relación con el acto administrativo se tiene por no realizada.

Excepción:

La notificación del reconocimiento de un derecho con cargo a recursos públicos, de naturaleza pública o de seguridad social.

(Artículo 5°. de la Ley 962 de 2005)

“O”

**Obligaciones a favor del Estado o de los particulares que por virtud de la ley recauden recursos públicos: pago**

El pago de obligaciones dinerarias relacionadas, entre otros, con tributos, estampillas, derechos, regalías, multas, a favor de las autoridades o de los particulares que por disposición legal recauden recursos públicos puede realizarse a través de cualquier medio de pago

Este pago incluye las transferencias electrónicas de fondos, abono en cuenta y sistemas de crédito mediante la utilización de tarjetas.

Se deben llevar a cabo las gestiones necesarias para viabilizar los pagos por medios electrónicos.

(Artículo 4°. del Decreto 2150 de 1995)

**Obligaciones de entidades de previsión social: pago**

Las entidades de previsión social deben consignar en cuentas corrientes o de ahorros o enviar por correo certificado el importe de las prestaciones sociales a su cargo, a los pensionados o acreedores que así lo soliciten.

Los pagos que se remitan mediante correo, se hacen a través de cheques cuyo beneficiario sea el titular de la prestación, con cláusula restrictiva de negociación y para abono en cuenta abierta a nombre exclusivamente de aquél. En este caso no procede la exigencia de prueba de la supervivencia.

Del mismo modo, cuando el importe de la prestación se cancele a través de cuenta corriente o de ahorros, abierta a nombre del beneficiario de la prestación, las entidades de previsión social deben convenir con las instituciones financieras, que las cuentas respectivas sólo se pueden debitar por su titular mediante presentación personal o autorización especial. No se admiten autorizaciones de carácter general o que la administración de la cuenta se confíe a un apoderado o representante.

De todas maneras, si el beneficiario se decide por reclamar personalmente ante la administración el pago de su prestación, no se le puede exigir prueba de supervivencia. En tal evento, ésta se requiere cuando se obre mediante apoderado.

(Artículo 5°. Decreto 2150 de 2095)

### **Obligaciones oficiales mediante abono en cuentas corrientes o de ahorro: Pago**

Las entidades deben disponer de los mecanismos necesarios para pagar las obligaciones a su cargo mediante el abono en cuentas corrientes o de ahorro.

(Artículo 3º. del Decreto 2150 de 1995)

### **Obligaciones de entidades de previsión social: pago**

Las entidades de previsión social deben consignar en cuentas corrientes o de ahorros o enviar por correo certificado el importe de las prestaciones sociales a su cargo, a los pensionados o acreedores que así lo soliciten.

Los pagos que se remitan mediante correo, se hacen a través de cheques cuyo beneficiario sea el titular de la prestación, con cláusula restrictiva de negociación y para abono en cuenta abierta a nombre exclusivamente de aquél. En este caso no procede la exigencia de prueba de la supervivencia.

Del mismo modo, cuando el importe de la prestación se cancele a través de cuenta corriente o de ahorros, abierta a nombre del beneficiario de la prestación, las entidades de previsión social deben convenir con las instituciones financieras, que las cuentas respectivas sólo se pueden debitar por su titular mediante presentación personal o autorización especial. No se admiten autorizaciones de carácter general o que la administración de la cuenta se confíe a un apoderado o representante.

De todas maneras, si el beneficiario se decide por reclamar personalmente ante la administración el pago de su prestación, no se le puede exigir prueba de supervivencia. En tal evento, ésta se requiere cuando se obre mediante apoderado.

(Artículo 5º. del Decreto 2150 de 2095)

### **Pagos: prohibición de comparecencia personal para realizarlos**

Se prohíbe esta comparecencia para hacer pagos ante las entidades públicas.

(Artículo 8º. del Decreto 2150 de 1995)

### **Pagos: prohibición de exigencia de comprobación de pagos anteriores para un nuevo pago**

En relación con los pagos que deben efectuarse ante las entidades, está prohibida la exigencia de comprobantes de pago hechos con anterioridad, como condición para aceptar un nuevo pago, salvo que este último implique la compensación de deudas con saldos a favor o pagos en exceso, o los casos en que se deba acreditar, por quien corresponda, el pago de períodos en mora al Sistema de Seguridad Social Integral.

(Artículo 12 de la Ley 962 de 2005)

### **Pagos anteriores: Prohibición de exigencia de comprobación**

En relación con los pagos que deben efectuarse ante la Administración Pública, se prohíbe la exigencia de comprobantes de pago hechos con anterioridad, como condición para aceptar un nuevo pago, salvo que este último implique la compensación de deudas con saldos a favor o pagos en exceso, o los casos en que se deba acreditar, por quien corresponda, el pago de períodos en mora al Sistema de Seguridad Social Integral.

(Artículo 10 del Decreto 19 de 2012)

### **Particulares: Posesión ante organismos de control**

El acto de posesión de directores, administradores, representantes legales y revisores fiscales de las entidades vigiladas por el Estado, no requiere la presentación personal ante la entidad pública correspondiente.

La posesión se entiende surtida con la autorización que imparta el funcionario competente, una vez solicitada por el interesado. Con el mismo acto se entiende cumplido el juramento requerido por la ley.

(Artículo 28 del Decreto 2150 de 1995)

### **Paz y salvos internos: prohibición de exigencia**

En las actuaciones administrativas queda prohibida la exigencia de cualquier tipo de paz y salvo interno

(Artículo 15 del Decreto 2150 de 1995)

### **Permisos, licencias o autorizaciones: solicitud de renovación**

Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización, y el particular la solicite dentro de los plazos previstos en la normatividad vigente, con el lleno de la totalidad de requisitos exigidos para ese fin, la vigencia del permiso, licencia o autorización se entiende prorrogada hasta tanto se produzca la decisión de fondo por parte de la entidad competente sobre dicha renovación.

Si no existe plazo legal para solicitar la renovación o prorroga del permiso, licencia o autorización, ésta debe presentarse cinco (5) días antes del vencimiento del permiso, licencia o autorización, con los efectos señalados en el párrafo anterior.

(Artículo 35 del Decreto 19 de 2012)

**Personas mayores de siete (7) años que no hayan cumplido la mayoría de edad: verificación de la identidad**

La verificación de la identidad de personas mayores de siete (7) años que no hayan cumplido la mayoría de edad se hace mediante la exhibición de la tarjeta de identidad y la obtención de la huella dactilar por medios electrónicos. No obstante, en los trámites que se realicen en el exterior, no se les puede exigir la tarjeta de identidad, sino el registro civil de nacimiento.

(Artículo 19 del Decreto 19 de 2012)

**Presentaciones personales: prohibición de exigencia**

Está prohibida la exigencia de la presentación personal en las actuaciones frente a la administración pública, salvo aquellas exigidas taxativamente en los códigos.

(Artículo 33 del Decreto 2150 de 1995)

## **“R”**

### **Registros del estado civil: valor probatorio de las copias**

Las copias de los registros del estado civil que expida la RNEC o las Notarías mediante medio magnético y óptico, tienen pleno valor probatorio. El valor de las mismas es asumido por el ciudadano teniendo en cuenta la tarifa que fije anualmente el Registrador Nacional del Estado Civil, que en ningún caso el precio fijado puede exceder el costo de la reproducción.

Las copias del registro civil de nacimiento tienen plena validez, sin importar la fecha de su expedición.

Excepción:

Trámite de pensión, afiliación a la seguridad social de salud, riesgos profesionales y pensiones y para la celebración del matrimonio, eventos estos en los cuales se podrá solicitar el registro civil correspondiente con fecha de expedición actualizada, en ningún caso, inferior a tres (3) meses.

(Artículo 21 de la Ley 962 de 2005)

### **Requisitos: exigencia**

Todo requisito, para que sea exigible al ciudadano, debe estar inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, cuyo funcionamiento coordina el Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP; Entidad que verifica para efectos de la inscripción que cuente con el respectivo soporte legal

Además, para la exigencia de cualquier requisito, la entidad debe demostrar:

- Que ha informado de manera amplia y visible sobre los requisitos
- La legalidad de cada requisito, bien sea de orden constitucional, legal, reglamentaria o interna.
- Fecha de publicación oficial.

(Artículo 1º de la Ley 962 de 2005, principios rectores)

### **Requisitos previamente acreditados: prueba**

Se prohíbe la exigencia de todo comprobante o documento que acredite el cumplimiento de una actuación administrativa agotada, cuando una en curso suponga que la anterior fue regularmente concluida.

Tampoco se puede solicitar documentación de actos administrativos proferidos por la misma autoridad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación.

(Artículo 11 de la Ley 962 de 2005)

**Requisitos: obligación de informar por la autoridad**

Toda autoridad tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado.

(Artículo 10. de la Ley 962 de 2005, principios rectores)



“S”

### **Solicitud oficiosa por parte de las entidades públicas**

Cuando las entidades requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, deben proceder a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponde al usuario.

Se permite el intercambio de información entre distintas entidades oficiales, en aplicación del principio de colaboración.

(Artículo 14 de la Ley 962 de 2005)

### **Sellos: supresión**

Está prohibido el uso de sellos en las actuaciones públicas, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos, distintos de los títulos valores.

Bastan la firma y la denominación del cargo para la expedición del documento respectivo.

Excepción:

La presente supresión de sellos no se aplica a los productos que requieren registro sanitario, cuando las normas lo exijan como obligatorio, y a los sellos establecidos con base en los Acuerdos y Tratados Internacionales de naturaleza comercial suscritos por Colombia.

(Artículo 11 del Decreto 2150 de 1995)

### **Solicitudes presentadas en formularios con errores de citas, de ortografía, de mecanografía, de aritmética o similares**

Las autoridades no pueden rechazar o devolver este tipo de solicitudes

Excepción:

Cuando la utilización del idioma o de los resultados aritméticos resulte relevante para definir el fondo del asunto de la solicitud y se presenten dudas sobre el querer del interesado

Acción de corrección procedente:

El funcionario podrá corregir el error sin detener la actuación administrativa, procediendo en todo caso a comunicar por el medio más idóneo al interesado sobre la respectiva corrección

(Artículo 11 del Decreto 19 de 2012)

**Solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos: presentación fuera de la sede de la entidad**

Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentarlas a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales.

Las entidades tienen el deber de remitir los escritos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.

(Artículo 14 del Decreto 19 de 2012)

**Supervivencia: prohibición de exigencia de presentación personal o certificados**

La verificación de la supervivencia de una persona se debe hacer consultando únicamente las bases de datos del Registro Civil de la RNEC, por lo que no se pueden exigir certificados de la fe de vida (supervivencia).

(Artículo 21 del Decreto 19 de 2012)

**Supervivencia: Prohibición de exigencia de presentaciones personales**

Ninguna autoridad puede exigir presentaciones personales para probar supervivencia cuando no haya transcurrido más de un (1) año contado a partir de la última presentación de supervivencia. Este es de tres (3) meses cuando se trate de entidades que hagan parte del Sistema de Seguridad Social Integral, a menos que la persona se encuentre residenciada fuera del país en sitio donde no exista representación consular colombiana, en cuyo caso opera el término de seis (6) meses.

El certificado de supervivencia solamente se puede exigir cuando el importe de la prestación se pague por abono en cuenta corriente o de ahorro, abierta a nombre del titular de la prestación, o cuando se cobre a través de un tercero.

(Artículo 13 de la ley 962 de 1005)

## **“T”**

### **Tecnología: Fortalecimiento por las entidades**

Con el fin de articular la actuación de la Administración Pública y de disminuir los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de la ciudadanía, se las entidades deben incentivar el uso de medios tecnológicos integrados.

(Artículo 1° de la Ley 962 de 2005, principios rectores)

### **Trámites: simplicidad**

Los trámites establecidos por las autoridades deben ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.

Las autoridades deben estandarizar los trámites, estableciendo requisitos similares.

(Artículo 6° del Decreto 19 de 2012)

### **Trámites o requisitos eliminados: no se pueden revivir**

Las autoridades administrativas de todo orden no pueden revivir trámites o requisitos eliminados o modificados por el legislador o el Gobierno Nacional.

(Artículo 11 de la Ley 962 de 2005)

### **Trámites, requisitos o permisos: Establecimiento por las entidades**

Las entidades no pueden establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley; tampoco pueden solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades.

(Artículo 10 de la Ley 962 de 2005, principios)

Nota: la palabra requisito no puede asumirse únicamente como documento, sino con el alcance de formalidad, exigencia o condición para un trámite, como es el caso de la edad, el género, la estatura, el peso, los pagos, los horarios, etc.)

### **Turno: derecho**

Las instituciones públicas que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deben respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición del CCA, sin consideración de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal.

En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se debe dejar constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el párrafo anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se deben mantener a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario.

(Artículo 15 de Ley 962 de 2005)

### **Ventanillas únicas físicas**

Para la recepción de documentos, solicitudes y atender requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario

(Artículo 32 del Decreto 2150 de 1995)

Con las oficinas o ventanillas únicas se pretende que las entidades estatales en ese sólo sitio se le facilite a los particulares la recepción de documentos, los cuales deben ser debidamente radicados en la unidad de correspondencia, las solicitudes y atención de sus requerimientos con el fin de agotar toda la actuación administrativa, y no poner al peticionario dar vueltas de un sitio a otro dentro de la misma entidad o lo que es peor, fuera de ella.

## **6.**

### **6. Orientación a los ciudadanos acerca de su actitud con las autoridades**

Para facilitar la actuación de los ciudadanos frente a las entidades y de éstas frente a ellos, se incorporan las siguientes pautas de convivencia básicas para los primeros.

- a) Cumplir las citas programadas. En caso de ser necesario el cambio, reportarlo con oportunidad para no afectar el trabajo de los funcionarios y la oportunidad del uso del servicio por otras personas.
- b) Abstenerse de ofrecer cualquier tipo de dádivas o prebendas a los servidores públicos
- c) Preparar y organizar debidamente y con anticipación los documentos e información requerida para el trámite.
- d) Colaborar con el orden en las filas
- e) Usar las filas o turnos preferenciales, si ello es requerido por su situación de discapacidad o las condiciones establecidas en las normas
- f) Presentar oportunamente y de manera apropiada los recursos que la ley otorga en caso de fallas de las entidades y de sus servidores.
- g) Usar la tecnología disponible para la gestión de los trámites y así evitar congestiones en los despachos públicos
- h) Respetar a los funcionarios que atienden, así a los demás ciudadanos que acuden en procura de evacuación de un trámite.
- i) Evitar el acompañamiento innecesario de personas en la realización de los trámites, ya que congestiona los espacios de atención.
- j) Abstenerse de presentar de manera innecesaria y reiterada la misma solicitud y aquellas que son improcedentes.
- k) Usar de manera diligente y responsable los recursos institucionales como ascensores, salas de espera, baterías sanitarias, elementos de apoyo en caso de discapacidad.
- l) Evitar concurrir a las citas en estado de alicoramiento o de uso drogas alucinógenas.

**Fuentes consultadas:**

Ley 734 de 2002 (Febrero 05) “por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.

Decreto 2150 de 1995 (Diciembre 05) “Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Ley 489 de 1998 “ (diciembre 29) “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. “

Ley 962 de 2005 (Julio 8) “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”.

Ley 1437 de 2011(Enero 18) “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo“

Ley 1474 de 2011 (julio 12) “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“

Decreto 19 de 2012 (Enero 10) “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

Decreto 2641 de 2012 (Diciembre 17) “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

Guía Nacional para la Simplificación, el Mejoramiento y la racionalización de procesos, procedimientos y trámites DAFP- Alcaldía Mayor de Bogotá

Guía para la racionalización de trámites, proceso y procedimientos, DAFP.

Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno en Línea de la República de Colombia. Ministerio de Tecnologías de Información y las Comunicaciones

Martínez Bermúdez, Rigoberto. Gestión Pública con Procedimientos. Corporación de Organización y Métodos.

Martínez Bermúdez, Rigoberto. Un año del Estatuto Antitrámites (Coautoría)

Martínez Bermúdez, Rigoberto. Guía de Servicio al Ciudadano. PNSC-ESAP

[www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co)