



# GUÍA DE ATENCIÓN PARA EL USUARIO EXTERNO

CONSEJO DE ESTADO

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

Calle 12 n.º 7-65

PBX: 3506700

Palacio de Justicia

Bogotá, D.C.

# Líneas 190 y 191

## Guía de atención para el usuario externo del Consejo de Estado

1. Justificación.....	2
2. Qué es el Consejo de Estado .....	3
a. Funciones del Consejo de Estado.....	3
b. ¿Qué hago si requiero acceder a los servicios del Consejo de estado? .....	4
3. Servicios presenciales .....	5
a. ¿Dónde queda el Consejo de Estado?.....	5
b. ¿Qué servicios puede solicitar en cada una de las sedes? .....	5
c. ¿Dónde quedan las secretarías? .....	6
4. Servicios en línea .....	7
a. Asuntos judiciales .....	7
b. Asuntos administrativos.....	7
5. ¿Qué términos tiene la corporación para resolver las solicitudes? .....	10
6. Comuníquese con el presidente.....	11

## 1. Justificación

De acuerdo a la política de calidad de la Corporación, el Consejo de Estado pretende generar la satisfacción de los usuarios y grupos de interés con una promesa de valor que fortalezca la imagen institucional y el acceso al servicio de administración de justicia y a la función consultiva.

La presente guía pretende acercarnos a usted, ciudadano. En ella encontrará - en un lenguaje claro y sencillo- las distintas formas para acceder a los servicios de la Corporación.

## 2. ¿Qué es el Consejo de Estado?

Para el cumplimiento de los cometidos del Estado, existen tres ramas del poder público: Rama Legislativa, Rama Ejecutiva y Rama Judicial.

Dentro de la Rama Judicial existen varias jurisdicciones: la Ordinaria, la Constitucional y la de lo Contencioso Administrativo. El Consejo de Estado hace parte de esta última.

Pero, ¿qué quiere decir Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo?

La palabra “contencioso” significa que existe un conflicto que es sometido a la decisión de un juez y la palabra “administrativo” hace referencia al tipo de demandas que conocen estos jueces especializados, esto es, a los problemas relacionados con la Administración Pública, es decir, con el Estado.

Esta jurisdicción tiene tres niveles: Juzgados Administrativos, Tribunales Administrativos y Consejo de Estado, que se encargan de realizar los fines de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo, es decir, resolver los problemas que involucren al Estado y a los ciudadanos.

### a. Funciones del Consejo de Estado

#### **Judicial:**

El Consejo de Estado es el máximo órgano de esta jurisdicción, o como dice la ley: el tribunal supremo de la jurisdicción de lo contencioso administrativo, por ende, el encargado de decidir los conflictos entre las personas y las entidades estatales o aquellos que surjan entre entidades estatales, de mayor importancia o complejidad y fijar las pautas con las que deben resolver casos parecidos los demás jueces y magistrados integrantes de la jurisdicción.

#### **Consultiva:**

También actúa como cuerpo supremo consultivo del Gobierno en asuntos de administración. Esto significa que debe asesorar al gobierno nacional en

asuntos de trascendencia cuando éste lo requiera, con lo que se apoya la toma de decisiones del estado colombiano, contribuyendo a la paz y la convivencia. Igualmente, como órgano consultivo, está facultado para resolver conflictos de competencia entre entidades públicas y presentar ante el Congreso proyectos de ley y de reforma a la Constitución Política.

### **Administrativa:**

Además de las funciones judiciales y consultivas, el Consejo de Estado cumple funciones electorales y administrativas, que están consagradas en la Constitución Política, las Leyes 270 de 1996 y 1437 de 2011 y en su Reglamento Interno.

De esa misma manera, al ser una autoridad pública, los ciudadanos pueden presentar ante el Consejo de Estado Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS), solicitudes de información y consultas con el fin de que el Consejo de Estado emita respuesta oportuna, efectiva y eficaz o dé inicio a una actuación administrativa, según sea el caso, con el fin de mejorar la experiencia del interesado aumentando su satisfacción con el servicio.

### **b. ¿Qué hago si requiero acceder a los servicios del Consejo de estado?**

Si usted determina que su situación puede ser resuelta por el Consejo de Estado, puede acceder a sus servicios de manera PRESENCIAL O EN LÍNEA.

### 3. Servicios presenciales

Son los servicios prestados directamente en las instalaciones de la Corporación. Para acceder a ellos la siguiente información le será de utilidad:

#### a. ¿Dónde queda el Consejo de Estado?

La corporación está ubicada en el centro de Bogotá, en el Palacio de Justicia, que es en la calle 12 n.º 7-65. Una señal más particular es su ubicación en el costado norte de la Plaza de Bolívar. A él se ingresa por la calle 12.

Una vez se ingrese al Complejo del Palacio de Justicia, deberá dirigirse al costado occidental del mismo, donde se encuentra la puerta de ingreso. Inmediatamente encontrará los filtros de seguridad ubicados en el primer piso, donde le harán una requisita de rigor y sus pertenencias deberán pasar por el escáner de seguridad, todo con el fin de garantizar un entorno seguro para usted y nuestros empleados y funcionarios.

También está el Edificio Anexo ubicado en la carrera 8 No. 12 A-19, donde se localizan las relatorías de la corporación.

#### b. ¿Qué servicios puede solicitar en cada una de las sedes?

En la sede del Palacio de Justicia, puede realizar la presentación de:

- Medios de control y acciones de competencia de la corporación.
- Memoriales.
- Solicitudes de tipo administrativo.

Estas serán recibidas por el personal ubicado en las secretarías de cada sección del Consejo de Estado, de la Secretaría General y de la Sala de Consulta y Servicio Civil.

En la sede del Edificio Anexo podrá dirigirse al primer piso, para:

- Solicitud y consulta de jurisprudencia de todas las salas y secciones de la Corporación, dirigiéndose al personal de apoyo.
- Sala de lectura, para consulta presencial de todos los tomos que contienen las providencias.

### **Presentación de PQRS -peticiones quejas, reclamos y/o sugerencias-**

Mediante los diferentes canales de recepción establecidos por el Consejo de Estado (Buzón, correo electrónico, correo certificado, Oficina de Correspondencia, atención telefónica, página web –en construcción-) se podrán allegar las solicitudes de los usuarios como PQRS -peticiones quejas, reclamos y/o sugerencias-.

El registro de recepción de solicitudes físicas o magnéticas, se ingresado en la plataforma SIGOBius donde se le asignará un código de identificación con el cual se podrá hacer el rastreo en la Oficina de Correspondencia, telefónicamente, o en la página web.

### **c. ¿Dónde quedan las secretarías?**

En el edificio del Palacio de Justicia, costado occidental, primer piso, se ubican las siguientes secretarías, en el siguiente orden:

- Secretaría de la Sección Quinta
- Secretaría de la Sección Cuarta
- Secretaría de la Sección Segunda
- Secretaría de la Sección Primera

En el segundo piso, las siguientes:

- Secretaría General
- Secretaría de la Sección Tercera
- Secretaría de la Sala de consulta y Servicio Civil

## 4. Servicios en línea

Se refiere a todos aquellos servicios a los que puede acceder a través de nuestros canales virtuales como: la página Web y el correo electrónico institucional.

Estos servicios están asociados al menú SERVICIOS EN LÍNEA, en [www.consejodeestado.gov.co](http://www.consejodeestado.gov.co)

### a. Asuntos judiciales

Este servicio solo está disponible en la Sección Quinta y plantea la posibilidad de presentar sus medios de control y memoriales a través del correo electrónico de la secretaría correspondiente: [ces5secr@consejoestado.ramajudicial.gov.co](mailto:ces5secr@consejoestado.ramajudicial.gov.co), los que serán incorporados al expediente de forma digital (en disco compacto) o en físico, lo que depende de la cantidad de la información y de ello se dejará un registro en el sistema con la anotación "Recibe memoriales".

Las actuaciones pueden constatarse el mismo día de su radicación ingresando a [www.consejodeestado.gov.co](http://www.consejodeestado.gov.co), siguiendo la ruta SERVICIOS EN LÍNEA-CONSULTA DE PROCESOS, con el número de radicación asignado.

De haber sido presentado en línea usted está exento de presentar la documentación de manera presencial. No se preocupe, su documentación no perderá ningún valor.

### b. Asuntos administrativos

#### Radicación:

A través del portal Web, puede presentar su solicitud de PQRS, en el menú SERVICIOS EN LINEA. Asimismo, podrá realizar su presentación enviando un correo electrónico al buzón [presidencia@consejoestado.ramajudicial.gov.co](mailto:presidencia@consejoestado.ramajudicial.gov.co).

Podrá ser de las siguientes clases, dependiendo de la intención del usuario:

- Presentación de petición: Derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado, sea de interés general –para proteger el ordenamiento jurídico- o particular –para además, proteger los derechos del solicitante-).
- Presentación de consulta: que es el ejercicio de la facultad que tiene toda persona, para realizar averiguaciones respecto de temas relacionados con las materias a su cargo, cuya respuesta demanda un estudio o búsqueda detallada de lo solicitado.
- Presentación de solicitud de información o documentos: cuando se refiere a información o documentos que no se encuentran en la oficina competente para brindar respuesta y por eso, es necesario solicitar su traslado, para responder.
- Presentación de solicitud de reproducción de documentos: cuando se requieran decisiones o piezas procesales del manejo de la dependencia.
- Presentación de queja: Inconformidad respecto a la conducta, acción y omisión de un servidor judicial.
- Presentación de reclamo: Inconformidad respecto del servicio recibido, que tiene por objeto que se revise una actuación administrativa motivo de inconformidad y se tome una decisión.
- Presentación de 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).

El sistema le asigna un código de ingreso. Es importante que tenga presente dicho código.

### **Seguimiento:**

Usted puede consultar el estado de su solicitud accediendo al menú SERVICIOS EN LÍNEA – PQRS, ingresando el código asignado al radicar, con este podrá conocer la respuesta correspondiente o si fue remitida a otra entidad o dependencia.

## **Publicación de respuestas a solicitudes anónimas o sin entrega efectiva a su destinatario:**

Como lo establece el procedimiento para el trámite a PQRS, cuando no es posible entregar la respuesta al solicitante, ella se publicará en este botón, aunque también se hará en sitio público de la oficina que emitió respuesta a la solicitud.

## 5. ¿Qué términos tiene la corporación para resolver las solicitudes?

El trámite referido a asuntos judiciales y consultivos, se sujetará al ordenamiento vigente.

El de los temas administrativos, como PQRS, según la ley, deben ser resueltos por cualquier autoridad pública, en los siguientes términos:

Tipo de requerimiento	Tiempo legal máximo de respuesta
Derecho de petición de interés general o particular	Quince (15) días
Queja	Quince (15) días
Reclamo	Quince (15) días
Sugerencia	Quince (15) días
Formulación de Consulta	Treinta (30) días
Solicitud de información o documentos	Diez (10) días
Reproducción de documentos	Tres (3) días

No obstante, con el fin de generar una promesa de valor a nuestros usuarios y su mayor satisfacción con el servicio, aquellas PQRS dirigidas a la Presidencia, a la Sección Quinta y a la Secretaría General, se sujetarán a unos términos internos, que, reiteramos, sólo operan para estas dependencias, y son inferiores a los que establece la ley, así:

Tipo de requerimiento	Tiempo interno máximo de respuesta
Derecho de petición de interés general o particular	Diez (10) días
Queja	Diez (10) días
Reclamo	Diez (10) días
Sugerencia	Diez (10) días
Formulación de Consulta	Quince (15) días
Solicitud de información o documentos	Seis (6) días
Reproducción de documentos	Dos (2) días

## 6. Comuníquese con el presidente

¿Tiene alguna queja o denuncia frente a alguna dependencia o funcionario de la Corporación y desea que su inconformidad permanezca reservada o en el anonimato?

El presidente del Consejo de Estado lo lee, comuníquese al correo electrónico [presidente@consejoestado.ramajudicial.gov.co](mailto:presidente@consejoestado.ramajudicial.gov.co) y exponga sus quejas y denuncias frente a los servidores o dependencias de la corporación.

La información allí depositada será tratada confidencialmente y será leída únicamente por el presidente de la Corporación, quien adoptará las medidas a que haya lugar.

**A este servicio podrá acceder a través de los menús PARTICIPACIÓN CIUDADANA y SERVICIOS EN LÍNEA de la página web del Consejo de Estado.**