

#### Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	14 de noviembre de 2007	Levantamiento del documento. Elimina y recoge lo establecido en el proceso de Alcaldías Locales Gestión Administrativa Local D-120003.
2	5 de febrero de 2010	Actualización de las actividades y de la normatividad.
3	26 de septiembre de 2011	Se cambia el proceso al que pertenece y el código del procedimiento. Se actualiza de acuerdo con el formato vigente de procedimiento. Se incorporan lineamientos a las políticas de operación. Se incluye del trámite por medio del Aplicativo de Gestión Documental.
4	19 de diciembre de 2011	Reconoce en el alcance, las políticas de operación y en las actividades descritas en el procedimiento, los puntos de atención al ciudadano del NUSE, Cárcel Distrital y la Unidad Permanente de Justicia – UPJ. Inclusión de Siglas.
5	27 de agosto de 2012	Cambios en las actividades, inclusión de un formato y actualización del normograma.
7	29 de agosto de 2014	Actualización del procedimiento trámite a los Derechos de Petición presentados por la ciudadanía.
8	30 de julio de 2015	Actualización del procedimiento e implementación de la Base de Datos WEB, que consolida la información del SDQS-Aplicativo de Gestión Documental, unificando la gestión realizada a través de estos dos aplicativos (Distrital y el de Gobierno), lo cual posibilita el diseño de una nueva metodología para el reporte preventivo, de la gestión realizada a todos los Derechos de Petición que ingresan a Gobierno y que SAC tramita a las Dependencias para la respectiva respuesta a la ciudadanía.
01	17 de noviembre de 2017	Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución 162 de 2017, que crea el proceso Servicio a la Ciudadanía como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 de 2017. Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 8 de 30 de julio de 2015, la cual fue aprobada por Dorys Valero Olaya como líder del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, vigente en ese momento
02	29 de diciembre de 2017	Se actualiza el documento según la dinámica actual del proceso de Servicio a la Ciudadanía, se incluye mayor detalle en el trámite de derechos de petición.
03	20 de diciembre de 2018	Se actualiza el documento según la dinámica actual del proceso de Servicio a la Ciudadanía, incluyendo cambios relacionados con el registro y clasificación de denuncias ciudadanas por presuntos actos de corrupción

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
04	15 de septiembre de 2021	Se actualiza el documento cambiando el término SDQS por el término Bogotá Te Escucha dentro del documento; se incluye el trámite para la recepción de comunicaciones por Redes Sociales, numeral 1.9 subtítulo Registros por Canal de Atención, y el texto prototipo para informar al ciudadano una vez vencidos los términos de subsanación, numeral 1.2 en el subtítulo Políticas de Operación.

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento es elaborado por los profesionales Yesenia Patiño Figueroa, Ingrid Yuliana Pérez Celis, Angela Viviana Orozco, Juan Carlos Diaz, Nancy Cárdenas, Jesús Valencia del grupo de Servicio a la Ciudadanía y participación del profesional Octavio Remigio Melo de la Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno. Con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Grupo MIPG.	<p><b>Gloria Yasmin Mayorga Moreno</b> Profesional Especializado Código 222-24 (E)</p> <p><b>Angela Patricia Cabeza Morales</b> Profesional revisión de normalización de la OAP</p>	<p><b>Ana María Aristizábal Osorio</b> Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Aprobado mediante Caso Hola N° 189314</p>

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

#### Objetivo del Procedimiento

Recepcionar los derechos de petición interpuestos por la ciudadanía a través del aplicativo distrital Bogotá Te Escucha y el de gestión documental ORFEO, identificar y clasificar adecuadamente las solicitudes y garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la Constitución Política y la legislación y normatividad vigente.

#### Alcance

Inicia con la recepción de las solicitudes ciudadanas a través de los diferentes canales que dispone la entidad y finaliza con la respuesta al peticionario.

#### Responsable

Subsecretario(a) de Gestión Institucional  
Profesional 222-24 del Grupo de Atención al Ciudadano

#### Políticas de Operación

a. Según el contenido del Artículo 23 de la Carta Política, el derecho de petición es el derecho fundamental que otorga a toda persona la potestad de presentar peticiones respetuosas a las autoridades para que se atiendan sus asuntos, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, solicitando entre otras actuaciones:

- El reconocimiento de un derecho
- La intervención de una entidad o funcionario
- La resolución de una situación jurídica
- La prestación de un servicio
- Requerir información
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas
- Presentar Quejas
- Formular denuncias
- Presentar reclamos
- Interponer recursos

El procedimiento para el trámite de los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía, conforme a los establecido en la ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, orienta técnica y normativamente a todas las dependencias de la Secretaría de Gobierno en torno a las diferentes modalidades, términos para resolver y poder brindarla respuesta oportuna y de calidad, incluso cuando se presente de manera verbal. La incorporación a través del aplicativo de Gestión Documental y el enlace automático con el Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, posibilita el seguimiento de la gestión realizada Manual de Atención a la Ciudadanía **SAC-M001** y Manual de Atención Incluyente **SAC-M002**. Por tanto, el alcance rige para toda la Entidad, teniendo en cuenta que el marco estratégico de la Secretaría de Gobierno, concibe la Atención a la Ciudadanía como un proceso transversal.

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

- b. En el marco de lo establecido en el artículo 13 de la ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- c. De la efectividad del trámite al derecho de petición depende en gran medida el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- d. Todo Derecho de Petición ingresado a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico y virtual) se tramitan a través de la herramienta de Gestión Documental ORFEO, con lo cual se articula automáticamente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha., tal como lo establece el proceso de Gestión Documental de la Entidad.
- e. Todo Derecho de Petición debe tener respuesta, teniendo en cuenta su modalidad. Dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, el trámite de reasignación, proyección de respuesta, vistos buenos, firmas y envíos se realizarán de tal manera que el peticionario reciba la respuesta dentro de los tiempos definidos en la norma, así:
  - Derecho de petición de interés general y particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones): un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.
  - Solicitudes de información y copias: 10 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.
  - Solicitudes de Consulta, 30 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.
  - Si la Entidad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un tiempo igual Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

#### Texto prototipo de respuesta:

*Teniendo en cuenta que usted contó con el término de un (1) mes para completar la información faltante y no se allegó, le informo que se entiende DESISTIDA su solicitud y se procederá al cierre correspondiente dentro del aplicativo, sin embargo, una vez notificada esta decisión, usted puede interponer el recurso de Reposición dentro de los diez (10) días siguientes, lo anterior en cumplimiento de lo señalado en el artículo 17 de la 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”*

- Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.
- Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.
- Cuando el peticionario formule su petición en forma verbal: Lo más pertinente sería que de ser posible se resolviera de plano, la petición cuando esta trate de temas de fácil solución, en ese primer contacto Artículo 2.2.3.12.1. Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

ARTÍCULO 2.2.3.12.3. Presentación y radicación de peticiones verbales. La presentación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente de que trata el artículo 2.2.3.12.1. del presente Capítulo seguirá, en lo pertinente, los requisitos y parámetros establecidos en las leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

- La autorización para recibir respuesta a correos electrónicos debe ser expresa por parte del peticionario. Los documentos suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos el Código General de Proceso o la Ley. Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales.
- Si la petición requiere algún formalismo dado el tema que es su objeto, en virtud de lo establecido en la ley 1755 de 2015 el servidor a cargo de brindar orientación solicitará al peticionario su presentación en forma escrita; cuando la persona no sepa escribir, el servidor le transcribirá la petición con los datos que el peticionario le brinde, luego de lo cual la petición surtirá el trámite de las presentadas por escrito.
- Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos legales, se debe informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

### Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.
- Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copia de las mismas a quienes la soliciten.
- Las faltas de atención y respuesta a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público responsable de la respuesta, y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario.

#### Trámite para la Respuesta al Derecho de Petición.

Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente. Los tiempos para garantizar en cadena de trámite la respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos en la ley, son los siguientes:

Tipología Derecho de Petición	Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del Derecho de Petición y la remisión al servidor público responsable de proyectar respuesta	Tiempo máximo de proyección de respuesta	Tiempo máximo de revisión de respuesta	Tiempo máximo para firma por parte del Responsable de suscribir la respuesta	Tiempo máximo de notificación	Tiempo Total de Respuesta
Solicitud de Información	Un (1) día	Cuatro (4) días	Un (1) día	Un (1) día	Tres (3) días	Diez (10) días
Interés General o Particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones)	Un (1) día	Siete (7) días	Dos (2) días	Un (1) día	Cuatro (4) días	Quince (15) días
Derecho de Petición de consulta	Un (1) día	Quince (15) días	Ocho (8) días	Tres (3) días	Tres (3) días	Treinta (30) días

Nota 1: “**Tiempo máximo para firma por parte del responsable de suscribir la respuesta**” el tiempo definido para firma de la respuesta, incluye el envío a CDI para que continúe el proceso de notificación al peticionario.

Nota 2: “**Tiempo máximo de notificación**” cuando es notificación virtual se realiza en un (1) día, cuando la notificación es física se realiza en los tiempos definidos en la tabla.

Nota 3: **En el marco de lo establecido en la normatividad vigente**, los días aquí establecidos se entienden como hábiles, y se cuentan a partir del recibo de la comunicación a través del respectivo canal de recepción (Escrito,

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*



presencial, telefónico, virtual).

- a. Tanto el servidor público del punto de atención a la ciudadanía como a quien se dirija el Derecho de Petición, debe identificar si se trata de un derecho de petición en interés general, en interés particular, de consulta, solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y clasificarla según sea el caso a través de los aplicativos Bogotá Te Escucha, Aplicativo de Gestión Documental ORFEO y en la herramienta de Reporte Preventivo.
- b. Si el derecho de petición es solicitud de información, se debe garantizar que, en un plazo máximo de diez días hábiles, se surtan las actividades de proyección de la respuesta, revisión, firma y notificación al ciudadano. Si el derecho de petición es de interés general o particular, el plazo máximo es de 15 días hábiles, y si se trata de una consulta el plazo máximo es de 30 días hábiles. Para el caso de las quejas y reclamos se tomará el mismo plazo establecido para los derechos de petición de interés particular.
- c. Toda felicitación debe ser respondida dentro de los mismos términos del derecho de petición de interés particular.
- d. El proceso de atención a la ciudadanía cuenta con una herramienta cuyo propósito es tener dispuesta la información de todos los derechos de petición, lo que permite realizar un seguimiento permanente y en tiempo real en procura de garantizar los derechos de los ciudadanos, y que permite su consulta en línea.
- e. Los Derechos de Petición Ciudadanos ingresan a través de los aplicativos de Gestión Documental ORFEO, Bogotá te Escucha, telefónicamente o presentados de manera verbal por el ciudadano ante la respectiva dependencia.

Si el Derecho de Petición ingresa a través del aplicativo de Gestión Documental, se generará informado al Punto de Atención a la Ciudadanía respectivo, el cual deberá ser ingresado al Bogotá te Escucha como política de operación para garantizar el seguimiento al 100% de los Derechos de Petición ingresados. esta crea de manera paralela el Bogotá Te Escucha.

- f. Cuando no hay claridad en un Derecho de Petición, y carece de datos específicos, se incorpora al Bogotá Te Escucha y reporte preventivo, solicitando la correspondiente ampliación, por parte de los servidores públicos del respectivo punto de atención a la ciudadanía. Una vez el peticionario realice la ampliación, se hará el trámite correspondiente a través de los aplicativos Bogotá te Escucha Gestión Documental, este registro debe quedar plasmado en la Base de Datos Reporte Preventivo.
- g. Todos los Derechos de Petición ciudadanos que se tramiten por el aplicativo de la Gestión Documental ya sea reasignados o informados generan una respuesta por parte del servidor público que recibe la comunicación.
- h. Todo derecho de petición debe ser ingresado por el servidor público del punto de atención a la ciudadanía en la Base de Datos en línea de Reporte Preventivo, a fin de contar con una herramienta preventiva de respuesta a los Derechos de Petición ciudadanos.
- i. En el marco de la normatividad vigente, el derecho de petición puede ser interpuesto verbalmente. Para los servidores públicos que no hacen parte del proceso SAC y reciben ciudadanos que desean interponer Derechos de Petición verbales, deberán orientar y dirigir a la persona al punto de Atención a la Ciudadanía para que se proceda a la recepción del Derecho de Petición verbal.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

### Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- j. El Derecho de Petición verbal interpuesto por la ciudadanía, deberá ser recibido y tramitado directamente en el Bogotá te Escucha e incorporado en el aplicativo de gestión documental por los servidores públicos asignados en los puntos de Atención a la Ciudadanía. En ningún momento se entregarán formatos o se pedirán escritos como requisito para su trámite.
- k. El Derecho de Petición verbal se recibirá y tomará textualmente. Se debe informar al ciudadano el número del Derecho de Petición emitido a través del Bogotá te Escucha y el número de radicado en el aplicativo de Gestión Documental.
- l. La respuesta a un Derecho de Petición anónimo debe ser publicada por los CDI, quienes tendrán en cuenta los términos que establece la norma vigente y tal como lo establece la Gestión Documental de la Entidad.
- m. Para aquellos casos en los que el peticionario aporta un correo electrónico como dirección de notificación, se remitirá el radicado y se adjuntará el pantallazo de envío como acuse de recibo.
- n. La información relacionada con los trámites y servicios a cargo de la Entidad y del Distrito debe ser consultada en la Guía de trámites y servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co), página de Secretaría de Gobierno [www.gobiernobogota.gov.co](http://www.gobiernobogota.gov.co).
- o. Para el caso de los Derechos de Petición ciudadanos que ya tengan un trámite iniciado ante la Entidad, se tendrá en cuenta los términos de respuesta que regula la materia, según se trate.

### Tipologías de Peticiones

Conforme a la Ley 1755, se clasifica toda solicitud ciudadana con las siguientes tipologías:

- Consulta
- Derecho de Petición de Interés General
- Derecho de Petición de Interés Particular
- Reclamo
- Solicitud de Copia
- Solicitud de Información
- Sugerencia
- Felicitación

### Clasificación de los Derechos de Petición

Según el artículo 23 de la Carta Política en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las actuaciones administrativas podrán iniciarse por:

- a. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
- b. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
- c. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- d. Por las autoridades, oficiosamente.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"



#### Contenido de los Derechos de Petición

Independientemente de su forma, los derechos de petición deberán contener por lo menos:

- a. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

El servidor a cargo de contestar la petición, tiene la obligación de examinarla integralmente, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos. En ningún caso podrá rechazar la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

#### Peticiones Prioritarias

- a. Los servidores públicos darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- b. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Entidad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- c. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

#### Información y Documentos Reservados

De conformidad con el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015 sólo tienen carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

- a. Los documentos 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

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

la Entidad, 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. 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.
- e. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- f. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos
- g. Los amparados por secreto profesional
- h. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, la enunciada en los numerales 3,5,6 y 7 sólo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados, por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva, deberá ser motivada e indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno. En caso de insistencia del solicitante, éste puede hacerla en la misma diligencia de notificación expresando los motivos que fundamentan su inconformidad, o por escrito dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión de la administración.

El carácter reservado de la información o de determinados documentos, no es oponible a las autoridades judiciales administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

#### Pago de Copias

Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a cinco (5), el peticionario deberá cancelar previamente el costo de las mismas, de acuerdo a los valores establecidos por la Resolución 340 de 2002 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y en la Resolución 0162 de 2016 expedida por la Secretaría de Gobierno “por el cual se establece el valor de las copias, documentos solicitados por particulares en la Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá D.C”, o la que la modifique o derogue, haciendo la respectiva consignación en la Tesorería Distrital a favor de Bogotá D.C

#### Medidas de responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición.

Las respuestas a los derechos de petición serán firmadas por el respectivo directivo o Alcalde Local a cargo del asunto de que se trate, o por el Secretario Distrital de Gobierno en los casos que se requiera. Debe anotarse que cuando los derechos de petición lleguen con solicitudes que involucren a varias dependencias, el responsable de la

### Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

consolidación de la información y la suscripción de la respuesta será el Subsecretario o cabeza del área o en su defecto, la Subsecretaría de Gestión Institucional en cabeza del Grupo de Atención a la Ciudadanía.

#### Constancia de respuesta

Si no fuere posible entregar la respuesta, el centro de información es responsable de dejar constancia de este hecho y debe intentar dicha entrega en hora diferente; si la entrega fuere infructuosa se procederá a publicar en la cartelera copia de la respuesta al derecho de petición. Se requiere contar en todo caso con un acuse de recibido. Para ello se debe consultar el Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 y Manual de Atención Incluyente SAC-M002 para el Trámite de Comunicaciones y surtir de manera estricta los lineamientos allí establecidos.

#### Registros por Canal de Atención

**Buzón:** El peticionario, generalmente anónimo deposita en los buzones dispuestos en todos los puntos de Atención a la Ciudadanía un Derecho de Petición; este se entrega al CDI, para la radicación y articulación automática al aplicativo BOGOTA TE ESCUCHA.

**Canal Correo electrónico:** Recibido a través de los correos institucionales y se ingresa al BOGOTA TE ESCUCHA y se incorpora a la gestión documental de la Entidad.

**Canal Escrito.** Cuando el Derecho de Petición es radicado ante el respectivo CDI. La petición se puede acompañar de una copia que tendrá también indicación del número y clase de los documentos anexos.

- Si la petición se presenta mediante apoderado, se debe acompañar el poder con los requisitos y formalidades definidas en el artículo 74 y siguientes de la Ley 1564 de 2012 “Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y otras Disposiciones.
- Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, dado que en ningún caso la petición puede ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
- Toda Queja y Derecho de Petición que ingrese por el canal escrito debe ser registrada en el respectivo CDI, en el aplicativo Bogotá te Escucha y Base de Reporte Preventivo.

**Canal Presencial:** Cuando el Derecho de Petición es presentado por el ciudadano de manera presencial ante el servidor público del punto de atención a la ciudadanía de la dependencia que corresponda, el funcionario crea directamente el BOGOTA TE ESCUCHA y el radicado en el aplicativo de Gestión Documental.

**Canal Redes Sociales:** Interacción con el ciudadano a través de las redes sociales Twitter, Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, donde el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones encargado del seguimiento en las redes sociales brinda respuesta inmediata en la red social si cuenta con la información pública.

Si no se cuenta con la información para dar respuesta inmediata, el servidor público esta ante una PQRD que debe seguir la ruta establecida en la Directiva 004 de 2021 para su gestión.

- En caso que no pueda brindar la respuesta inmediata, el servidor público toma la primera captura de pantalla de la comunicación, el cual debe visualizar la solicitud completa del ciudadano, copiarse y pegarse la petición en el correo que se remitirá a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, para el registro.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

- Adicional el servidor público encargado del seguimiento en las redes sociales, debe solicitar al ciudadano los datos necesarios para el registro de la PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas así:
- ✓ La segunda captura de pantalla, será cuando el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones solicite al ciudadano y reciba respuesta del siguiente guion:

*De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, solicitamos su autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en nuestra política de tratamiento de datos personales, la cual puede ser consultada en la página web de la Secretaría General en [www.secretariageneral.gov.co](http://www.secretariageneral.gov.co)*

*¿Autoriza? Si/No*

- ✓ Los guiones se deben enviar en el orden de llegada de las solicitudes o identificación de las mismas; es decir, que se debe empezar por la más antigua. Teniendo en cuenta que esta actividad es cíclica, cuando el servidor público encargado del seguimiento a las redes sociales, vuelva al primer mensaje al que se le solicitó autorización para el tratamiento de datos personales, y no haya respuesta, pasara a remitir la solicitud de datos personales, con el siguiente guion:

*Gracias por escribirnos. Para poder ayudarte es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá te escucha; si estás de acuerdo, por favor brindanos la siguiente información:*

*Nombres y apellidos:*

*Cédula de ciudadanía:*

*Fecha de nacimiento:*

*Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿cuál? Correo electrónico:*

*Número de celular:*

*Dirección de residencia completa:*

*¿Tiene alguna condición especial? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad) ¿cuál?*

La falta de respuesta completa a la solicitud de datos para el registro, no restringe el adelantamiento del trámite interno a través del el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, ya que el sistema permite registrar con algunos datos con nombre propio o como ciudadano anónimo. Esta es la tercera captura de pantalla que se toma, la cual debe visualizar la preguntas y las respuestas

- ✓ Cuando el ciudadano brinde la información solicitada, el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones enviara por correo electrónico a la oficina de atención a la ciudadanía las tres capturas

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

de pantalla, en donde se visualice CLARAMENTE, lo siguiente:

- La petición ciudadana (adicionalmente copiarla y pegarla en el correo)
- La pregunta de tratamiento de datos personales
- La pregunta de datos personales
- El hipervínculo o link en que esta la petición o comentario del/la ciudadano/a

- En caso de no recibir respuesta del ciudadano, el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones se debe responder con el siguiente guion:

*“Dado que no obtuvimos respuesta de tus datos personales para el registro de la solicitud, te confirmamos que la misma fue ingresada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.  
El número asignado a tu petición te será informado lo mas pronto posible; para consultar la respuesta en los términos legales, debes ingresarlo en el siguiente link [https:// bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion](https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion)”.*

- La Oficina de Servicio a la Ciudadanía procederá con el registro de la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, escogiendo como canal de recepción, “Redes Sociales”. Una vez obtenga el número del registro, lo remitirá al servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones encargado del seguimiento en las redes sociales, en respuesta al correo electrónico inicial.
- Una vez la Oficina de Comunicaciones reciba el número de registro asignado, lo pondrá en conocimiento del ciudadano a través de un mensaje privado, directo o por inbox; no obstante, si el volumen de peticiones es muy alto, y dado que Bogotá te escucha remite mensajes de registro automáticos al correo electrónico del ciudadano, se podrá omitir esta acción y pasar al guion de cierre del trámite, en la Red Social.  
**Excepción: peticiones anónimas:** En estos casos sí debe informarse el número de registro por la *Red Social*.
- En caso que el servidor público encargado del seguimiento a las redes sociales identifique la falta de claridad en el objeto de la petición; deberá solicitar inmediatamente al ciudadano, a través de un mensaje directo o inbox, según la red social, que se brinde la aclaración necesaria para el adecuado registro. Si el ciudadano no da respuesta dentro de los 10 días siguientes, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, se dará cierre a la interacción.
- Solo hasta que se obtenga la respuesta aclaratoria, se remitirán los guiones de tratamiento de datos personales y solicitud de los mismos; si el perfil del ciudadano está bloqueado, y no permite la comunicación bidireccional, el servidor público encargado del seguimiento a las redes sociales tomará una captura de pantalla de la mención y del mensaje de la Red Social con la restricción, y la remitirá vía correo institucional a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía, quien realizará la solicitud de información mediante publicación por aviso, en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- En caso que la Oficina de Servicio a la Ciudadanía identifique la falta de claridad en el objeto de la petición identificada, con posterioridad a la remisión realizada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, procederá con el registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, con el

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

### Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

registro de los eventos en el aplicativo Bogotá te escucha, y desde allí, el sistema solicitará vía correo electrónico al ciudadano, la aclaración requerida. El sistema computará los términos para el cierre respectivo, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, y así se le comunicará al peticionario. (En este caso, la Oficina Asesora de Comunicaciones envió todos los datos para el registro, por considerar que era claro el objeto de la petición).

- El servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones encargado del seguimiento a las redes sociales dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la Red Social en la que se elevó la solicitud, informando el número de registro asignado, con el siguiente guion:

*Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá te escucha; ya la petición quedó radicada con el número xxxxxxxx y la respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que serán remitidos a tu correo en los próximos días.*

*Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace: <https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/faqs>*

- Si el volumen de peticiones es muy alto, no será necesario esperar el número de registro asignado en Bogotá te escucha, ya que el mismo sistema enviará la notificación automática al correo electrónico del peticionario; frente a esto se sugiere el siguiente guion:

*Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá te escucha, del cual se te enviará un correo electrónico de confirmación en los próximos días para que puedas hacer seguimiento a tu caso. La respuesta será igualmente enviada a tu correo en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion>, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que se te enviaron con la confirmación.*

*Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace: <https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/faqs>*

- Si el peticionario no suministra correo electrónico de contacto, se sugiere utilizar el siguiente guion:

*Te confirmamos que la petición quedó radicada con el número xxxxxxxx; la respuesta podrás consultarla en los términos de la Ley 1755 de 2015, ingresando este radicado en la opción **“Ingresa aquí para consultar peticiones anónimas”** que se encuentra en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>*

*Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace: <https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/faqs>*

**Canal Telefónico:** Cuando el servidor público del punto de atención a la ciudadanía recibe una llamada a la línea

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”



### Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

de la dependencia que corresponda e incorpora el Derecho de Petición directamente al BOGOTA TE ESCUCHA y lo ingresa a la gestión documental de la Entidad.

**Canal WEB:** Cuando el Derecho de Petición es registrado por el ciudadano a través del BOGOTA TE ESCUCHA, recibe directamente el servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía nivel central, quien se encarga de direccionar a los puntos de atención a la ciudadanía del nivel local o dependencia del nivel central, según el caso. Implica un ingreso al Aplicativo de Gestión Documental por parte del Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía nivel central y remisión al punto de atención a la ciudadanía nivel local.

**Nota 1:** Cuando un ciudadano presente una queja o denuncia sobre posibles hechos de corrupción de los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno podrá utilizar los canales ya mencionados.

**Nota 2:** Cuando un ciudadano presente una queja o denuncia sobre posibles hechos de corrupción de los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Gobierno se le sugerirá que en lo posible:

- Relacione claramente los hechos de los que tiene conocimiento.
- En relación con los hechos indique el dónde y el cuándo.
- Si es de su conocimiento indique quién o quiénes lo hicieron.
- Adjunte evidencias

**Nota 3:** Si el ciudadano decide reservar su identidad al momento de presentar su petición, puede seleccionar mantenerse como anónimo, esto en el entendido que todas las peticiones o requerimientos ciudadanos se ingresan tanto presencialmente, virtualmente y telefónicamente por el Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Quejas y Soluciones BOGOTÁ TE ESCUCHA, el cual, a su vez, contiene una opción específica para que la petición ciudadana sea anónima.

#### Registro del requerimiento

- a. Recepción e identificación de la tipología o modalidad del Derecho de Petición ingresado a través de los Diferentes canales dispuestos por la Entidad
- b. Incorporación al aplicativo de Gestión Documental y articulación automática al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha.
- c. Reasignación a través de la herramienta de Gestión Documental competente que dará respuesta de fondo con calidad y oportunidad.
- d. El funcionario competente de cada área deberá dar respuesta de fondo a la solicitud del peticionario en un lenguaje claro.
- e. El funcionario que redacta la respuesta a la petición, remitirá al CDI Centro Documentación e Información de la entidad el documento definitivo, para su respectivo envío y notificación.
- f. Solo se da cierre al trámite cuando cuente con estos tres requisitos:
  - Respuesta de fondo, lo que implica que se pronuncien de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado y detallado sobre todos los asuntos indicados en la petición
  - Envío de la respuesta, para dar a conocer al ciudadano la decisión de su asunto implicando la posibilidad de controvertir.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

- Acuse de recibo notificación al ciudadano. no basta que se expida la respuesta, sino que, además, es necesario que ésta se notifique de manera oportuna al interesado.

(Si no se cumple con estos requisitos, el funcionario incurre en la vulneración del derecho fundamental de petición, acarreando sanciones disciplinarias y/o demandas a la entidad).

- g. Los puntos de Atención a la Ciudadanía de Nivel Central y Local, realizan seguimiento a la gestión realizada por cada dependencia y/o área de toda la Entidad, según corresponda, y consolidan en un reporte semanal.

## Glosario

**Ampliación:** Es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario para que se sirva aclarar en cuanto a especificación concreta de la solicitud, o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

**Anónimo:** Es el estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad cuando presenta un Derecho de Petición a la Entidad, independientemente del canal de comunicación que utilice (escrito, presencial, virtual, correo electrónico y/o telefónico).

**Asociar:** Trámite de vinculación que se realiza tanto en el SDQS como en Aplicativo de Gestión Documental, así: Los Derechos de Petición que ingresan por el Bogotá Te Escucha, son asociados a un radicado de entrada en Aplicativo de Gestión Documental para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión se asocian al radicado de entrada todas las comunicaciones emitidas para el trámite del Derecho de Petición.

**Base de Datos:** Banco de información que contiene los datos correspondientes a la gestión y trámite realizado a todos los Derechos de Petición que ingresan al Proceso de Atención a la Ciudadanía por medio de los aplicativos Bogotá Te Escucha-Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

**Cancelar:** Es la anulación de un Derecho de Petición a solicitud del interesado (a) y solo lo realiza la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, encargada del Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

**Clasificación:** Es la reasignación de un Derecho de Petición a través del Aplicativo Bogotá Te Escucha a la dependencia o entidad competente.

**Consulta:** Es el derecho que posee todo ciudadano (a) de indagar sobre el estado de gestión de un Derecho de Petición tramitado a través del Bogotá Te Escucha-Aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Así mismo, en el Bogotá Te Escucha-Aplicativo de Gestión Documental ORFEO existen campos que permiten avanzar en la búsqueda de información relacionada con los Derechos de Petición en trámite.

**Derecho de petición de interés general:** Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses colectivos.

**Derecho de petición de interés particular:** Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas

ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses individuales.

**Enlace de las peticiones:** Cuando el número del Bogotá Te Escucha- queda incorporado al aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

**Formulario Web:** Interfaz por el cual se registra la información de la gestión realizada a las peticiones que ingresaron a la SDG mediante los aplicativos Bogotá Te Escucha- Aplicativo de Gestión Documental ORFEO dispuestos para el trámite de todos los Derechos de Petición.

**Información y Orientación:** Derecho que posee todo ciudadano (a) para conocer trámites, servicios y programas que presta la Secretaría Distrital de Gobierno y demás entidades gubernamentales.

**Informado:** Para el Aplicativo de Gestión Documental es el trámite que se remite a un usuario y debe ser leído y tramitado según sea el caso.

**Ingreso:** Acceder al Aplicativo Bogotá Te Escucha- Aplicativo de Gestión Documental ORFEO con usuario y contraseña.

**Limpiar (campo de clasificación):** Acción orientada a corregir los registros en los campos mal diligenciados previo a la clasificación en el aplicativo Bogotá Te Escucha.

**Memorando:** Comunicaciones oficiales internas teniendo en cuenta las disposiciones de la gestión documental.

**Oficio:** Comunicación oficial externa, emitidas a través del aplicativo de Gestión Documental en cumplimiento con las disposiciones de la gestión documental.

**Pendiente por Tramitar:** Proceso pendiente de clasificación en el aplicativo Bogotá Te Escucha.

**Peticionario:** Persona natural o jurídica que interpone ante la entidad un Derecho de Petición.

**Queja:** Es la manifestación de 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.

**Radicado de Entrada:** Corresponde a la identidad inicial que da el aplicativo de Gestión Documental a un Derecho de Petición al ingresar a la Secretaría Distrital de Gobierno, el cual permite que la trazabilidad de la gestión pueda ser evidenciada.

**Reasignar:** Es la remisión de una radicado de entrada al usuario (servidor público) competente según sea el caso a través del aplicativo de Gestión Documental.

**Reclamo:** Es el 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.

**Registro:** Ingreso de un Derecho de Petición a través del Bogotá Te Escucha; el aplicativo enviará la petición de manera directa a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.

### Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

**Reporte Preventivo de Gestión – Reporte Preventivo:** Informe que posibilita evidenciar oportunamente el estado de gestión y trámite correspondiente a la respuesta de fondo por parte de las dependencias de la Secretaría de Gobierno a los Derechos de Petición presentados por los ciudadanos ante la Entidad.

**Sistema de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha:** Aplicativo del Distrito Capital, dispuesto para clasificar y tramitar las peticiones ciudadanas.

**Si-Actúa:** Aplicativo Misional de la SDG que permite la radicación, control y gestión de los expedientes abiertos en las oficinas asesoras de obras y jurídica de las Alcaldías locales del distrito capital; a su vez se utiliza para el ingreso de la información que se suministra a la ciudadanía y para la expedición de certificados de residencia **SAC-IN002** y registro de la encuesta de percepción de la satisfacción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio que se presta en la entidad.

**Solicitud de Copia:** Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos, sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, siempre y cuando dicha información no sea de carácter reservados.

**Solicitud de Información:** Derecho que tiene todo ciudadano de requerir y obtener la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, siempre y cuando ésta no tenga el carácter de reservado. Así mismo, refiere a la información dispuesta a través de la Guía de Trámites y Servicios que posee el Distrito.

**Solucionado:** Último trámite que se realiza en el aplicativo Bogotá Te Escucha cuando se carga la respuesta del Derecho de Petición.

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

**Trámite:** Es la gestión que se hace a un Derecho de Petición.

### Siglas

**AGD:** Aplicativo de Gestión Documental

**BOGOTA TE ESCUCHA:** Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Quejas y Soluciones

**CDI:** Centro de Información y Documentación

**SAC:** Servicio de Atención a la Ciudadanía

**SI – ACTUA:** Sistema de Actuaciones Administrativas y Procesos Policivos de la Entidad.

**SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno

**SGD:** Sistema de Gestión Documental (Aplicativo de Gestión Documental) de la Secretaría Distrital de Gobierno.

### Salidas generadas del procedimiento:


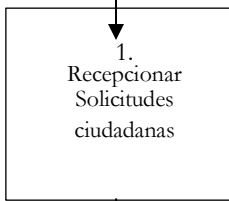

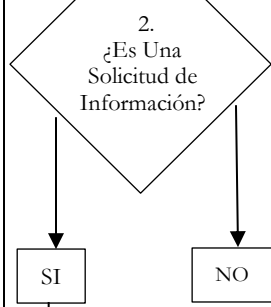
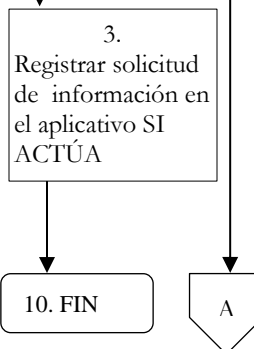
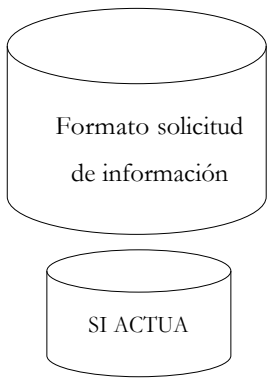
Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario (Procesó misional) o Cliente interno (Demás Procesos)
Trámite de los	Recepción de Derechos de Petición por cualquiera	Solicitante.

**Nota:** Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

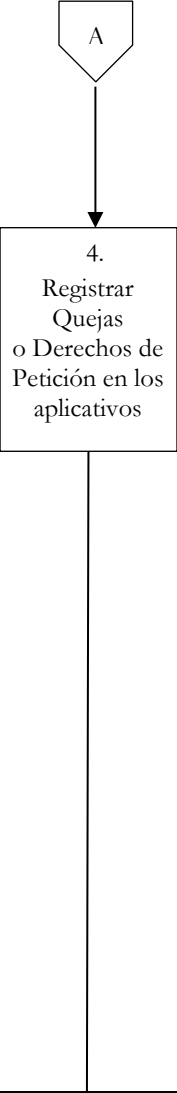



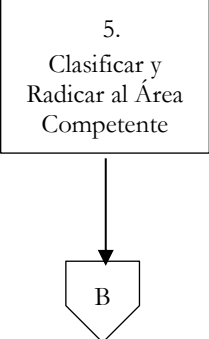

### Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Derechos de Petición	de los canales de atención con que cuenta la entidad (Escrito, presencial, virtual, correo electrónico, buzón y/o telefónico), y remisión a las dependencias y servidores públicos responsables de tramitar y dar respuesta, a través de los aplicativos BOGOTÁ TE ESCUCHA y aplicativo de Gestión Documental.	
----------------------	--	--


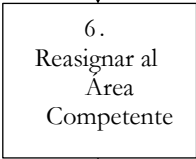
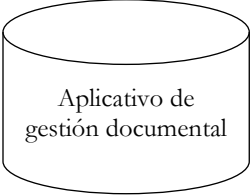
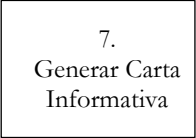
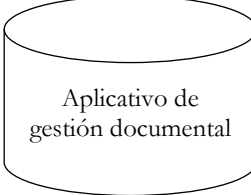
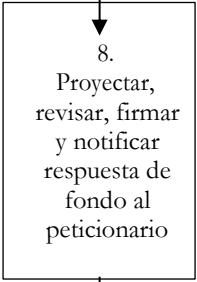


### 2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	CDI y Servicio de Atención a la Ciudadanía	Inicio trámite Servicio de Atención al Ciudadano	N/A
	CDI y Servidores Públicos SAC	Recepciona las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, a través de los canales: -Escrito -WEB -Presencial -Telefónico -Correo Electrónico -Buzón -Redes Sociales  De acuerdo al subtítulo “1.9 Registros por Canal de Atención”	 <p>BOGOTA TE ESCUCHA Aplicativo de gestión documental</p>
	Servidor Público Punto de Atención a la Ciudadanía	Se validan los criterios de la solicitud elevada por el ciudadano y se clasifican de acuerdo con las siguientes tipologías:  Si es una solicitud de información, continúa en la <b>actividad 3</b> .  Si NO, se establece si es Queja en contra de un funcionario o contratista de la SDG (incluye quejas o denuncias sobre posibles hechos de corrupción) o si es Derecho de Petición y continúa con la <b>actividad 4</b>	N/A
	Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía	Todas las solicitudes de información se registran en el aplicativo SI-ACTUA; en caso de que se presente fallas en el aplicativo, se deberá diligenciar el formato <b>SAC-F001</b> . Frente a la información referente a los trámites y servicios a cargo de la Entidad, deberá ser consultada en la Guía de trámites y servicios de la Secretaría de Gobierno o de la Secretaría General, según el caso.  Así mismo se deberá realizar enlace telefónico con las diferentes dependencias de la Entidad, para que se oriente al ciudadano.  Continúa en la actividad 10	 <p>Formato solicitud de información SI ACTUA</p>

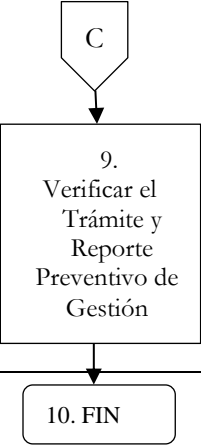
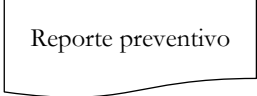



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 <p>4. Registrar Quejas o Derechos de Petición en los aplicativos</p>	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía</p>	<p><b>Para quejas:</b> recibidas en cualquiera de los puntos de atención a la ciudadanía, deben ser clasificadas y remitidas al punto de atención Nivel Central, para su direccionamiento a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.</p> <p><b>Para derechos de petición:</b> Conforme a la Ley 1755, clasifica toda solicitud ciudadana, el punto de atención deberá clasificar la solicitud de acuerdo con las tipologías.</p> <p>El servidor público del punto de atención a la ciudadanía que reciba una solicitud por cualquiera de los canales de atención, clasificara en el BOGOTÁ TE ESCUCHA y generara una entrada en el Aplicativo de Gestión Documental.</p> <p><b>Nota 1.</b> Los Derechos de Petición que ingresan por BOGOTÁ TE ESCUCHA y son competencia de otras entidades, se clasifican y remiten en línea a través del BOGOTA TE ESCUCHA, sin que sea necesario generar radicado de entrada en el aplicativo de gestión documental ni oficio remisorio.</p> <p><b>Nota 2:</b> La Oficina de Asuntos Disciplinarios recibirá la asignación de la queja por temas de corrupción y procederá de conformidad con los lineamientos normativos, procedimientos e instrucciones vigentes.</p> <p>La información deberá ser incorporada a la respectiva base de datos Reporte Preventivo, de forma simultánea.</p>	 <p>BOGOTA TE ESCUCHA</p>  <p>APLICATIVO DE GESTION DOCUMENTAL</p>  <p>Base de datos reporte preventivo</p>
 <p>5. Clasificar y Radicar al Área Competente</p>	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Toda solicitud se clasifica en el punto de atención a la ciudadanía nivel central o local a través del aplicativo BOGOTA TE ESCUCHA y se genera un radicado de entrada en el aplicativo de Gestión Documental.</p> <p>Dependiendo el canal de ingreso varía el trámite así:</p> <p>Para los Derechos de Petición ingresados por el canal escrito a través de los CDI, la herramienta de gestión documental genera automáticamente un número de BOGOTA TE ESCUCHA,</p>	 <p>BOGOTA TE ESCUCHA Aplicativo de Gestión Documental</p>

## Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 ↓		<p>con lo cual los puntos SAC, reciben el informado a través dicha herramienta, dan lectura y lo incorporan a la base de datos-reporte preventivo, teniendo en cuenta la tipología o modalidad.</p> <p>Para estos casos los CDIs, reasignan a la dependencia competente e informan al usuario de SAC.</p> <p>Para los Derecho de Petición que ingresa a la plataforma distrital vía Web, este llega a los usuarios de SAC con número de BOGOTÁ TE ESCUCHA y el usuario SAC lo ingresa al Gestor Documental de la Entidad y lo reasigna a la dependencia competente para dar respuesta de fondo, así mismo lo ingresa a la base de datos reporte preventivo</p>	
 ↓	Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.	Reasigna a través del aplicativo de Gestión Documental el Derecho de Petición a la dependencia competente para que realice el trámite respectivo; en caso de que requiera ser tramitado por más de una dependencia, se remite a la primera y se remite como informado a las demás. La información también deberá ser incorporada a la respectiva base de datos Reporte Preventivo, de forma simultánea.	
 ↓	Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.	El servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía genera carta informativa a quien interpone el derecho de petición, donde se indica el nombre de la dependencia a la que fue direccionado y por ende responsable de la respuesta. La carta debe ser notificada al peticionario	
 	Servidor o área a cargo de dar respuesta de fondo	La dependencia competente es la encargada de dar respuesta definitiva asociándola al radicado de entrada del aplicativo de Gestión Documental. La respuesta incluye la proyección, revisión, firma y notificación de la respuesta al requirente, proceso que se debe realizar en su totalidad en los tiempos establecidos por la ley, de acuerdo al tipo de Derecho de Petición y de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.	

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"*

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Los servidores públicos de Atención a la ciudadanía realizan el registro y seguimiento en materia de respuesta de todos los radicados ingresados a la entidad y tipificados como Derecho de Petición o Solicitud Ciudadana</p>	
	N/A		

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 3.1 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Directiva 004	2021	La Secretaria General: por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.	Toda la Directiva
Ley 1755	2015	Por medio de la cual se reula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Artículo 4, 15, 21
Ley 712	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.	Artículo 1, 4, 5, 24, 25 y 26

#### 3.2 Documentos internos

Código	Documento
<u>SAC-M001</u>	Manual de Atención a la Ciudadanía
<u>SAC-IN002</u>	Instructivo Certificados de Residencia
<u>SAC-F001</u>	Formato Registro de Solicitud de Información
<u>SAC-M002</u>	Manual de Atención Incluyente

*Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”*

### 3.3 Documentos externos

Nombre	Fecha de publicación o versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A	N/A	N/A	N/A