RESOLUCIÓN No. 095 de 2021

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL VERSION No. 3 PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARIA GENERAL"

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL - IPES

CONSIDERANDO

Que mediante Circular No. 003 del 2020 la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía - Secretaria General de la Alcaldía Mayor de la, realiza actualización No. 3 del Manual ***para la Gestión de Peticiones Ciudadanas***, en cumplimiento de los objetivos específicos No. 1 y 3 establecidos en el plan de acción del documento CONPES D.C. 03 de 2019, referente a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con el objeto de brindar herramientas para la adecuada atención a la ciudadanía en términos de oportunidad, calidad y calidez.

Que el Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona "a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales". Que mediante la Ley 1755 de 2015, se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mediante Decreto 197 de 2014 adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., cuyo objeto es el garantizar a la ciudadanía el derecho de recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

Que, de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el artículo 12 literal c. del artículo 9 – Red CADE: Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico (Línea 195 Bogotá) y canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios), cita: "Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 "por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57) 2976030
Línea Gratuita
(+57) 018000124737
www.ipes.gov.co

RESOLUCIÓN No. 095 de 2021

"POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL VERSION No. 3 PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARIA GENERAL"

Quejas y Soluciones" expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y dirigida a los Representantes de todas las Entidades Distritales.".

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, versión 3, expedido por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual se establece como anexo a esta Resolución y hace parte integral del presente Acto Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Dependencias Responsables de la implementación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio: Serán responsables todas las Subdirecciones de la Entidad en dar respuesta oportuna, clara, precisa y congruente, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos del Distrito Capital, que ingresan al Instituto para la Economía Social – IPES.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D, C; a los 26 de marzo del 2021

LIBARDO ASPRILLA LARA
Director General

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Luz Stella Gómez Nossa Profesional Universitario SAF		25-03-2021
Revisó	Cristian Leandro Buitrago Zarabanda Asesor - SAF		25-03-2021
	Lilian Andrea Hernández Suarez Asesora – SAF.		25-03-2021
	Luis Adolfo Díaz Granados Asesor SAF		25-03-2021
Aprobó	Gloria Josefina Celis Jutinico – Subdirectora Administrativa y Financiera		25-03-2021
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del Director General del Instituto para la Economía Social IPES			

Calle 73 N° 11-66
PBX. (+57) 2976030
Línea Gratuita
(+57) 018000124737
www.ipes.gov.co

MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Noviembre 2020 (Versión 03)

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ

INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta el ***Manual para la gestión de peticiones ciudadanas***, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, el cual debe ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadanía, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

En este sentido, es indispensable reflexionar sobre la responsabilidad y el impacto que se genera en la ciudadanía, dado que todo lo que se produce en las instituciones públicas, a través de la ejecución las funciones, debe responder a las necesidades y expectativas de las personas en condiciones de igualdad.

El derecho fundamental de petición es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015[1]. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: "***servir a la comunidad***"[2].

Por lo anterior, la Secretaría General, considera de especial relevancia que las entidades distritales actuen de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, pues cada una hace parte integral de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y es así como debe percibirlo la ciudadanía.

Finalmente, este documento debe ser tenido en cuenta como el instrumento técnico de uso permanente, dinámico y adaptable a ideas innovadoras, que describe y orienta claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas.

[1] 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."*
[2] Artículo 2, Constitución Política de Colombia

Contenido

1. Del derecho fundamental de petición 4

2. De las modalidades de las peticiones 7

2.1. De los tipos de petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. 7

2.2. De las peticiones entre autoridades 11

3. Recomendaciones generales 13

3.1 En el acto de recibo de la petición 15

3.2 En el momento de clasificar la petición 16

3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta 18

3.4 En el proceso de notificación de la respuesta 25

3.5 De la reproducción de documentos 26

4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones 27

4.1 Peticiones verbales 27

4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada. 28

4.3 Peticiones anónimas 28

4.4 Que se puede hacer si no es posible cumplir los términos de respuesta de un derecho de petición 29

4.5 Del desistimiento de una petición 29

5. De la gestión de peticiones ciudadanas a través de "Bogotá te escucha". 32

5.1 Tratamiento de datos del Sistema 34

5.2 Generalidades del registro de peticiones 34

5.3 Criterios para el registro de peticiones 35

5.4 Peticiones con información sensible y reservada 38

5.5 Georreferenciación de las peticiones 39

5.6 Traslado de peticiones 40

1. Del derecho fundamental de petición

"La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido". (Sentencia C-510 de 2004)

El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona "a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016[3] contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras. Valga aclarar que **este Manual no pretende la transcripción de normas**, sino el abordaje, de forma transversal, de las temáticas que en la práctica no resultan claras y requieren de una orientación especial de la instancia idónea para hacerlo, en este caso, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En muchas oportunidades no es fácil identificar de la simple definición jurídica el **núcleo esencial** y los **elementos estructurales** del derecho fundamental de petición, por ello, es necesario acudir a la jurisprudencia de las Altas Cortes que en diferentes pronunciamientos han analizado y expuesto de forma integral este derecho.

Para ello, se tomará como base el núcleo esencial del derecho fundamental de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición.

[3] Decreto 1166 de 2016 "*Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente*".

NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN[4]

Como puede observarse, el núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales:

a. **Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general son 15 días hábiles, no obstante, la Ley 1755 de 2015, establece unas modalidades con términos específicos, que serán desarrollados mas adelante.

   Adicionalmente, en este elemento debe tenerse en cuenta el objeto de la solicitud que determinará el tipo de petición de la misma, esencial para definir el término legal que le aplica para emitir la respuesta de fondo.

b. **Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones: x
   - **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
   - **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
   - **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
   - **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar a la peticionaria o el peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

c. **Notificación de la decisión:** es la necesidad de poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

[4] *Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519*

"La Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó a la persona solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado". (Sentencia C-007 de 2017)

Ahora bien, los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017[5], son:

- El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por **motivos de interés general o particular**;
- La posibilidad de que la solicitud sea presentada de **forma escrita o verbal**;
- El **respeto en su formulación**;
- La **informalidad** en la petición;
- La **prontitud** en la resolución;
- La **habilitación al Legislador** para reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales.

[5] *MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519*

2. De las modalidades de las peticiones

De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, las peticiones pueden realizarse de manera verbal, escrita o electrónica y serán presentadas por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular.

Salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

Los términos para resolver las distintas modalidades son:

- Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consultas: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Es importante resaltar que el incumplimiento a los términos de la Ley 1755 de 2015, pueden constituir falta disciplinaria[6].

2.1. De los tipos de petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas cuenta con unos tipos de petición que permiten clasificar, asignar y llevar el control del cumplimiento de los términos a las solicitudes, como se describe a continuación:

[6] **Artículo 31.** ***Falta disciplinaria.*** La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
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.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Denuncia por actos de corrupción[7]	Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí

7 De conformidad con el Decreto Distrital 189 de 2020

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí

Téngase en cuenta:

1- La consulta de datos – Habeas Data, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada como "consulta de datos – Habeas Data", teniendo como tiempo de respuesta los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

2- Reclamo – Habeas Data: aquella solicitud que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o

cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, deberá ser tipificada como reclamo y categorizada como "reclamo– Habeas Data", teniendo como tiempo de respuesta los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

2.2. De las peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	No[8]
Solicitud de informes por los congresistas[9]	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.	No

[8] Ver numeral de "*Criterios para el registro de peticiones*", de este manual.

[9] *Artículo 258, Ley 5 de 1995 "Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento (…)"*

Solicitud de informes por los Concejales.	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes[10] a su recepción.	No
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes[11] a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes[12] a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.	

[10] *Artículo 30, 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."*
[11] *Artículo 30, 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."*
[12] *Artículo 30, 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."*

3. Recomendaciones generales

A continuación, se presentan los canales de interacción y las recomendaciones generales en cada etapa de la gestión de las peticiones:

Canales de atención

La Administración Distrital ha fortalecido el servicio a la ciudadanía con la implementación de un modelo multicanal que integra los distintos canales de atención de forma transversal y estandariza la información y los procesos.

Modelo multicanal de servicio

Canal Presencial: el canal presencial incluye los diferentes puntos de atención a través de los cuales los servidores interactúan con la ciudadanía, estos son: - CADE y SuperCADE. Centros de Atención Distrital Especializados en información, recaudo y atención de trámites de las entidades distritales y nacionales, públicas y privadas que ejercen funciones públicas, que se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía. La diferencia entre CADE y SuperCADE consiste en el horario de atención, la oferta institucional y la capacidad instalada. - RapiCADES. Centros de Atención Distrital Especializados en servicio de recaudo de impuestos, tasas y contribuciones distritales y recepción de pagos de servicios públicos en general.

SuperCADE Móvil: son Centros de Atención Distrital cuya estrategia consiste en movilizar la oferta de servicios de las entidades distritales y nacionales públicas y privadas, a las diferentes localidades para brindar servicios de información, programas y trámites a la ciudadanía, dando prioridad a la poblaciones y sectores en condiciones de mayor vulnerabilidad. - Puntos y oficinas de atención a la ciudadanía en las entidades distritales. Son puntos/oficinas de atención a la ciudadanía de cada entidad distrital que prestan servicios de información y trámites de competencia de la entidad.

Canal telefónico - Línea 195: es el canal dispuesto a la ciudadanía para brindar información acerca de los trámites, servicios, horarios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales públicas y privadas. Este servicio puede realizarse desde el teléfono fijo y celular de domingo a domingo las 24 horas del día; a través de chat que opera de domingo a domingo de 6:00 a.m. a 12:00 p.m., y video llamada de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La línea 195 cuenta con personal capacitado en lengua de señas, para garantizar la inclusión de toda la ciudadanía a la información distrital. - Centros de atención telefónica. Las entidades distritales cuentan con centros de servicio telefónico (Call Center) a través de los cuales brindan información, apoyo, asesoría y realizan agendamiento de citas para la atención de servicios y trámites a la ciudadanía, entre otros, la Línea 106, la Línea 123, la Línea Psicoactiva o Línea SPA, Línea Púrpura y los Call Center de la Red de Salud Distrital, de Catastro, Transmilenio y la Secretaría Distrital de Hacienda.

Linea 195, opción 1: con el fin de promover el control social por la ciudadanía, la Secretaría Genereal de la Alcaldía Mayor de Bogotá ha dispuesto una opción en la Línea 195, por la cual la ciudadanía puede poner en conocimiento de una manera confiable y segura **denuncias por presuntos hechos de corrupción** que afectan el bienestar o el buen uso de los recursos públicos. A través de esta línea, personal capacitado recepciona y registra la información en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, direccionando los casos directamente a las Oficinas de Control Interno Disciplinario de la entidad competente en el Distrito Capital para el el análisis de la información y determinación de acciones a que haya lugar.

Canal virtual

El Canal virtual está conformado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, el SuperCade Virtual (APP), y los sitios web de las entidades del Distrito Capital. - Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadana y permitir llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

APP4 SuperCADE Virtual: aplicación que permite realizar consultas y trámites a través de dispositivos móviles, acceder a información sobre la red de servicios de la Administración Distrital e interponer peticiones sobre temas como alumbrado público, basuras, huecos y movilidad, entre otros.

Sitios web: son los sitios web que disponen las entidades distritales para el acceso a la ciudadanía donde pueden realizar consultas, acceder a información, trámites y servicios en línea. Algunas entidades han desarrollado canales y plataformas en las cuales es posible realizar transacciones electrónicas y obtener productos y servicios.

Redes Sociales: son medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en línea y, prácticamente, en tiempo real. Es uno de los canales más efectivos para la comunicación y divulgación de información, y para las entidades públicas, es un medio eficaz en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental, y es por ello que a través de este canal la ciudadanía puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos[13].

Frente a la gestión de peticiones allegadas a través de redes sociales, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, emitirá un lineamiento para la adecuada atención de estas solicitudes, mediante directiva.

13 Artículo 13 Ley 1437 de 2011

Canal escrito: es el medio por el cual la ciudadanía radica documentos en los puntos de correspondencia ubicados en la Red CADE, y en los puntos de atención dispuestos por las diferentes Entidades Distritales. De igual manera, las peticiones recibidas por buzón de sugerencias se consideran escritas.

3.1 En el acto de recibo de la petición

Es indispensable que en las entidades cuenten con **servidoras y servidores idóneos** en el primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía, en todos los canales de atención, los cuales deberán cumplir con las siguientes indicaciones:

1. Estar capacitadas y capacitados en los procesos, procedimientos, trámites, normativa básica institucional y herramientas tecnológicas que apoyen la gestión. En caso de requerir capacitación se coordinará con la Dirección de Calidad de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.
2. En los canales de interacción directa con la ciudadanía, deberán verificar los datos de la peticionaria o el peticionario: nombre completo, identificación, dirección física y electrónica y teléfono si lo tuviese.
3. Deberán aplicar el Enfoque Diferencial en el ciclo de servicio, para esto darán cumplimiento a lo señalado en el "*Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital*".
4. Todas las peticiones recibidas por la entidad y para su registro en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, deben tener asignación de número consecutivo del sistema de correspondencia de la entidad.
5. Debe darse atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable la peticionaria o peticionario, cuando por razones de salud o integridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.
6. Deberán brindar la atención en condiciones dignas, bajo los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.
7. Finalmente, identificar si la petición está completa o si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo a la persona solicitante para que sea complementado en ese mismo instante, en caso de ser posible, con el ánimo de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores, lo que acarrea, por un lado la suspensión de términos y por otro la realización de tareas por parte de la peticionaria o el peticionario. Recuerde que el/la solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro.

En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

8. Las entidades deberán ingresar todas[14] las peticiones en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

   La entidad que realice el registro en el sistema, deberá garantizar que las peticiones que ingresan mediante todos sus canales oficiales, cuenten con la evidencia de la solicitud textual [15] de la peticionaria o el peticionario, con el fin de asegurar la atención completa de la misma; dicho soporte dependerá del canal de recepción, como se relaciona a continuación:

   - **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema.

   - **Buzón:** archivo con el formato ingresado al Buzón.

   - **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud.

   - **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.

3.2 En el momento de clasificar la petición

Se respetará el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones ciudadanas dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición.

Existen una excepción que se relaciona con las **Peticiones Prioritarias,** para lo cual se deben tener en cuenta cinco situaciones:

[14] *Siempre y cuando no contengan información sensible como se indica en el numeral de "Peticiones de información sensible y reservada", de este documento.*

1) Si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental;
2) Si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable;
3) Si se trata de una petición presentada por un periodista;
4) Si es presentada por un niño, niña o adolescente, y
5) Si se trata de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario **ceder el derecho de turno** y resolver de forma prioritaria.

Posteriormente, se deberá establecer el **tipo de la petición** acorde con lo señalado en este manual (derecho de petición en interés general o particular, solicitud de acceso a la información o de copias, consulta, denuncia por posibles actos de corrupción, quejas, reclamo, sugerencia, felicitación, si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data; o si se trata peticiones entre autoridades). En tal sentido, cada entidad es responsable de realizar la clasificación adecuada del tipo de petición según corresponda. A partir de allí, el servidor que recibe la petición debe **validar si debe registrar** en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conforme con los criterios establecidos en las "Generalidades del Registro de Peticiones", del presente manual.

En este punto es importante recordar que muchas de las peticiones registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, son registradas y clasificadas directamente por la ciudadanía; por tal razón, la entidad competente de dar respuesta deberá, en todos los casos, revisar si la solicitud quedo bien clasificada, y de encontrar alguna inconsistencia procederá a modificar el tipo de petición, ya que en ningún caso se podrá atribuir la errada clasificación a la ciudadana o al ciudadano.

Una vez sea registrada la petición, será necesario que **la analice en su integridad** y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede enmarcase como **petición oscura,** teniendo en cuenta que no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. De igual manera se procederá, si el contenido de la solicitud clasifica como una **petición irrespetuosa.**

Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, con el propósito de llevar a cabo el **segundo filtro sobre la competencia** desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y de restarle el menor tiempo posible al área competente del trámite y resolución de la petición.

Estas remisiones deben adelantarse el mismo día o a mas tardar al día siguiente.

Adicional a lo anterior, se deberá analizar la competencia funcional de la entidad, para esto se tendrá en cuenta el canal de atención por el cual se está realizando la solicitud:

- **Canales de interacción directa con la ciudadanía (Chat, teléfono, presencial o Redes Sociales):** deberá informarse a la persona solicitante en el momento del recibo cuál es la entidad competente para dar el trámite a su solicitud.

- **Canales de interacción no directa (Bogotá te escucha o escrito):** de acuerdo con lo establecido en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, si la entidad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado, se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remisorio a la persona solicitante o en caso de no existir funcionario competente, le será comunicado. De acuerdo con esto, los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la entidad competente.

3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta

Es deber de las entidades distritales garantizar a la ciudadanía un servicio efectivo y transparente en la atención a las peticiones que se reciben a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, buzón, e-mail, web, redes sociales y app móvil), teniendo en cuenta la normatividad vigente.

Para el cumplimiento de lo anterior, las respuestas deben cumplir con los siguientes parámetros:

1. **Coherencia**

Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.

2. **Claridad**

Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, las entidades deberán adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de

Planeación15 en materia de **Lenguaje Claro**, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de "tramitadores" y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

3. Oportunidad

Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales.

4. Calidez

Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del **lenguaje incluyente**.

Para esto deberán adoptar las directrices establecidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a través del documento "*Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas".*

Respuesta a peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes

Como se menciono anteriormente las solicitudes que se reciban de los niños, niñas y adolescentes a través de cualquiera de los canales de atención deberán ser atendidas de forma prioritaria, la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud, debe elaborarla en un leguaje adecuado y de fácil interpretación, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.

15 *Guías e instrumentos técnicos para la implementación de Lenguaje Claro, https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx*

2. Uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como al masculino, cuando se requiera hacer referencia a ambos y no el uso exclusivo del género masculino. (Acuerdo 381 de 2009)

El área encargada de elaborar la respuesta deberá analizar si la petición puede catalogarse como análoga o reiterativa, teniendo en cuenta lo siguiente:

Petición análoga: opera 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 copias de la misma a quienes las soliciten.

Petición reiterativa: si durante el proceso de clasificación de las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que se trata de una petición idéntica de un mismo solicitante (identificado por el login de usuario, correo electrónico, datos personales), asunto y adjuntos, el tratamiento a realizar, es el de una petición reiterativa (Artículo 19 de la ley 1755 de 2015), que indica: *"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".*

En este contexto se debe generar una nueva comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingreso con anterioridad a la entidad, indicándole el o los números de petición asociados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s). Es importante mencionar el artículo de la citada ley y sobre las gestiones realizadas y en general concluyendo que, no se tiene respuesta diferente a la ya suministrada para la solicitud que se reitera. Es importante resaltar lo dicho en la Sentencia (T-414/95) "*El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha"*

Ahora bien, dicha directriz NO aplica para peticiones anónimas, considerando que no es posible afirmar que el solicitante sea el mismo y, por ende, debe emitirse una respuesta a cada solicitud.

Excepción: Cuando la entidad constate que la petición fue registrada más de una vez por error humano o creada por el lanzamiento automático de la interfaz del Sistema de Gestión Documental y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (web service), la entidad podrá realizar el cierre a la totalidad de peticiones, con excepción de una (1), a la cual se emitirá respuesta. El cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, se realizará con el evento "Cerrado por no petición" o "Solucionado por respuesta definitiva", incluyendo la siguiente observación:

"*Se genera cierre en el sistema a la petición (incluir número), toda vez que será atendida mediante la petición (incluir número) por cuanto… (acompañar del motivo que ocasiona el cierre, para que el solicitante pueda consultar la respuesta con dicho radicado).*"

Petición incompleta: si se radicó una petición incompleta a insistencia del solicitante, la entidad deberá requerir a la persona solicitante los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación.

La ciudadana o el ciudadano tendrá un mes para completar la petición. Si no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, como se detalla en el numeral relacionado con "Desistimiento de una petición", de este documento.

Peticiones irrespetuosas: para que opere el rechazo de peticiones se debe tener en cuenta lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, la cual indicó, "en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones".

Respuestas a peticiones con reingreso

Si durante el proceso de clasificación o de elaboración de respuesta a las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que **recibió por traslado una solicitud (con el mismo número de petición), a la cual previamente le había emitido la respuesta de fondo**, dicha entidad debe cerrarla con la misma respuesta, dejando la respectiva observación en el cierre

Información clasificada o reservada

La entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, argumentará en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicará si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data.

En aras de facilitar el proceso de clasificación, a continuación, presentamos las siguientes definiciones básicas.

Respecto a la información clasificada

- ***Datos personales:*** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

- ***Datos públicos:*** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

- ***Datos semiprivados:*** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.

- ***Datos privados:*** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.

- ***Datos sensibles:*** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Respecto a la Información reservada (debe estar de forma expresa en la ley)

Información pública reservada: es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Para aplicar esta excepción se deben cumplir unos requisitos establecidos en esa Ley:

- Que estén permitidas en una ley, o decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- Que se relacionen con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- Que se motive y prueben la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información. (Para profundizar en estos conceptos se sugiere ver guía de Respuesta a Solicitudes de Información).[16]

A continuación, se presentan algunos ejemplos normativos de información reservada:

> ***"Artículo 24. Informaciones y documentos reservados.*** *Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:*
>
> *1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.*
> *2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
> *3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.*
> *4. 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.*
> *5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.*
> *6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.*
> *7. Los amparados por el secreto profesional.*

[16] *Guía de instrumentos de gestión de información pública, Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República, http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf*

8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. *Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información."*[17]

*"**ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS** Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:*

a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.
b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.
c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales."

ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS. *Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:*
a) La defensa y seguridad nacional;
b) La seguridad pública;
c) Las relaciones internacionales;
d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;
e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
f) La administración efectiva de la justicia;
g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;
h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
i) La salud pública.

PARÁGRAFO. *Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos."*[18]

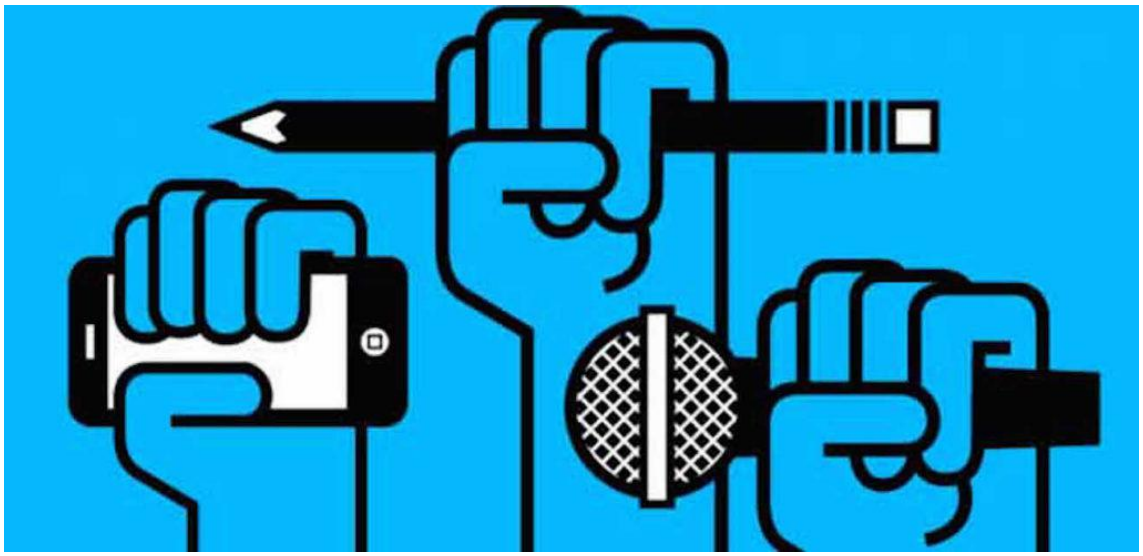
---

[17] *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"*
[18] *Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.*

La Corte Constitucional ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó a la persona solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado. (Sentencia C-007/2017)

3.4 En el proceso de notificación de la respuesta

La entidad deberá poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta, a través del proceso de notificación, para garantizar el **derecho de contradicción** o de oposición y del **debido proceso**.



Actualmente, la normativa y la jurisprudencia han establecido para la Administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y **lograr constancia de ello**[19], por lo cual, en ningún caso se puede dejar a la persona solicitante sin tener el conocimiento o pronunciamiento de la entidad.

Según el tipo de acto administrativo, la entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo[20].

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, **siempre que el/la solicitante haya aceptado este medio de notificación**. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el/la solicitante

[19] *Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707*
[20] *Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69*

acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad. Téngase en cuenta que si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el/la solicitante indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas, se deberá también oficiar y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición. Así mismo, es deber de las entidades y organismos distritales asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, la persona solicitante debe haber reportado correo electrónico y autorizado la recepción de notificaciones electrónicas.

Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.

3.5 De la reproducción de documentos

En virtud del principio de gratuidad, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública solicitada por particulares, caso en el cual, se podrán cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, siempre y cuando obedezca a información de carácter público según lo definido en la Ley 1712 de 2014, "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*", o corresponda a alguna solicitud interpuesta como titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales.

Las fotocopias solicitadas serán expedidas conforme al acto administrativo mediante el cual cada entidad distrital y organismo distrital establece el "costo de reproducción de información solicitada por particulares".

4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones

A continuación, se encontrará los tres tipos de situaciones especiales y los aspectos fundamentales a tener en cuenta:

4.1 Peticiones verbales

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea **resuelta en el primer nivel de servicio**, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

En caso de no ser posible resolver la solicitud en el primer nivel de servicio, la petición **SI** deberá ser registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para continuar con la gestión correspondiente.

En todos los casos, la entidad deberá dejar **constancia** de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- Fecha y hora de recibido.
- Nombres y apellidos completos de la peticionaria o peticionario y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. La persona solicitante podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el/la solicitante es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- Objeto de la petición.
- Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.
- Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

Peticiones en lenguas nativas: la entidad deberá contar en los puntos de atención a la ciudadanía, con los medios tecnológicos o electrónicos necesarios para grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla y posteriormente, dar respuesta.

Es importante tener en cuenta que en Colombia existen aproximadamente 68 lenguas nativas habladas por cerca de 850.000 personas. Entre ellas, se encuentran 65 lenguas indígenas, o indoamericanas, dos lenguas criollas habladas por afrodescendientes: el creole de base léxica inglesa hablado en San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Ri Palengue de base léxica española, hablada en San Basilio de Palenque, Cartagena y Barranquilla, donde residen palenqueros. De igual manera, también se encuentra la lengua Rromaní, hablada por el pueblo Rrom o Gitano presente en diferentes departamentos del país[21].

4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, y la persona solicitante haya presentado **recurso de insistencia**, la servidora o el servidor público respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital).

Dicho recurso deberá ser **presentado por escrito y sustentado** en la diligencia de notificación. **El juez administrativo decidirá** dentro de los (10) diez días siguientes.

4.3 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, **deberá ser resuelta de fondo** aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si la peticionaria o el peticionario dentro del contendido de la solicitud o en el formulario de registro de esta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

[21] *Ministerio de Cultura)* *http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx*

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la persona solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante **aviso**, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

> ***"Artículo 69.*** *Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*
> ***Cuando se desconozca la información sobre el destinatario****, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.*
> *En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal." (*Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)*".*

Téngase en cuenta, lo consignado en el capítulo 5 con relación a la idoneidad del formulario electrónico para la presentación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones.

4.4 Que se puede hacer si no es posible cumplir los términos de respuesta de un derecho de petición

De conformidad con el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, "*Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar 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 del doble del inicialmente previsto".*

4.5 Del desistimiento de una petición

El desistimiento se considera como la terminación anticipada del tramité de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de no continuar con su solicitud, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente.

De acuerdo con el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, y en concordancia con lo señalado en el numeral sobre "En el proceso de elaboración de la respuesta" del presente documento, cuando una petición este incompleta, se solicitará a la ciudadana o ciudadano dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la petición, que proceda a completar la información en un término máximo de un (1) mes, con opción de prórroga por el mismo tiempo si la peticionaria o peticionario lo solicitan; trascurrido este término sin que se allegue lo solicitado, la entidad podrá decretar el desistimiento tácito y archivo de la petición mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente al solicitante, y contra el cual únicamente procede el recurso de reposición; pese a lo anterior, la solicitud puede ser nuevamente presentada cumpliendo los requisitos legales.

La herramienta Bogotá te escucha dispuso para este proceso el evento "Solicitar ampliación", el cual después del termino establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario realiza el cierre automático de la petición con el estado "Cierre - por desistimiento tácito".

En los casos en los cuales la peticionaria o peticionario sea anónimo se realizará publicación en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días

Es importante tener en cuenta el canal de comunicación mediante la cual la entidad puede realizar la solicitud de ampliación de información, y/o notificación del acto administrativo mediante el cual se declaró el desistimiento tácito de la petición, aclarando que dicho medio será el canal autorizado por el/la solicitante como medio de notificación, ya sea correo electrónico o en medio físico.

El desistimiento se puede presentar de tres formas:

- Desistimiento tácito: situación en la cual la peticionaria o el peticionario no completan la solicitud de ampliación de información requerida por una entidad dentro del término establecido.

- Desistimiento expreso: situación en la cual la persona solicitante manifiesta de manera expresa que no desea continuar con el trámite de una solicitud ya radicada.

  De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada cumpliendo los requisitos legales, sin embargo, las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Si del análisis de la petición la entidad determina que es admisible el desistimiento expreso, la herramienta Bogotá te escucha tiene dispuesto el evento “Solicitar Cierre” el cual genera el cierre inmediato de la petición con el estado “Cierre - por desistimiento Expreso”.

- Desistimiento por vencimiento de términos: situación en la cual el/la solicitante no responde dentro del término establecido la solicitud de **aclaración** que realiza una entidad para poder dar trámite a una petición. De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá te escucha dispone el evento “Solicitar aclaración” el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario, realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”.

5. De la gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha”

Bogotá te escucha el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas,** es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como **instrumento tecnológico gerencial** para gestionar las **peticiones que tengan origen ciudadana** desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015. En el entendido de que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.

Las peticiones que son objeto de registro en el Sistema tendrán la condición especial de ser presentadas por la ciudadanía, o grupo de interés

Teniendo en cuenta lo anterior, el propósito del sistema consiste en:

- Facilitar la presentación de peticiones por parte de la ciudadanía de manera sencilla y fácil.
- Facilitar a la ciudadanía información sobre el estado de su petición desde su recepción hasta su respuesta a través de un número consecutivo o de radicado a cada una de las peticiones.
- Llevar registro de todas las peticiones presentadas en las entidades distritales, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía.
- Conocer el número de peticiones que reciben en cada entidad distrital y el tiempo que se han tomado para responderlas.

Así mismo, dentro de los atributos del Sistema se destacan:

- Es el medio idóneo con el que cuenta el Distrito Capital para la gestión de peticiones por ser un sistema legítimo que ofrece un servicio confiable, seguro y efectivo a la ciudadanía en general; el diseño del mismo está estructurado de tal manera que cumple con la Política de Servicio a la Ciudadanía y con la estrategia de Gobierno en Línea; y con fundamento en lo expuesto por la Corte

Constitucional (C-012 de 2013) sobre las notificaciones que se realicen en las páginas web de las entidades., demuestra el esfuerzo del Distrito por encontrar alternativas que hagan más eficaz la comunicación de las actuaciones administrativas.

- Incorpora un formulario electrónico que permite a la ciudadanía interactuar con las entidades y organismos distritales de manera identificada y anónima por medio de la creación de peticiones, entendiéndose estas como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.
- Está configurado para prestar el servicio de gestión de peticiones en todas las entidades y organismos distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá D.C. (sectores administrativos y localidades), sin que se requiera la intermediación de terceros para el registro y atención de las peticiones.
- Se trata de un sistema web dispuesto como mecanismo de participación para que la ciudadanía lo pueda utilizar accediendo a través de Internet mediante un navegador web, en un dispositivo móvil, de escritorio o portátil.
- A nivel de ciudadanía, el sistema está habilitado para la recepción de peticiones, incluidas las anónimas, en cuyo caso el seguimiento se realiza con el número consecutivo que genera el sistema. Para el registro como usuario identificado, sólo exige diligenciar un formulario con mínimo seis campos y de ahí en adelante, registrar, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, pues el sistema, informa a través de notificaciones electrónicas al correo que registre el/la solicitante.
- El registro de una petición únicamente exige como datos obligatorios, seleccionar una tipología y describir un asunto u objeto y pretensión de la petición y, si la peticionaria o el peticionario conoce la competencia, seleccionar la entidad de destino, de lo contrario, la petición se registra en la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- El sistema promueve el buen uso a través una sola cuenta por la persona solicitante, con la finalidad de permitirle tener control y seguimiento de las peticiones que se han instaurado en una única carpeta de usuario, para lo cual se ha habilitado la opción de actualizar cuentas de usuario secundarias a un principal a través de una herramienta unificación de usuario para consolidar y mantener el historial de la información de las peticiones.
- El sistema promueve la transparencia y mantiene informados a las peticionarias y peticionarios, a través de notificaciones electrónicas de todas las actividades que se realizan en la recepción, atención, trámite y respuesta de una petición ciudadana; así mismo, informa cuando se crea un nuevo usuario-peticionario, mediante avisos informativos enviados directamente al correo registrado en el sistema desde un correo institucional de salida de mensajería.

Cada entidad parametrizada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas cuenta con una dependencia responsable para la atención a la ciudadanía, que lleve a cabo la administración del mismo, la asignación y traslado de las peticiones, las respuestas según sea su competencia, el

seguimiento de la gestión en la entidad, la transferencia de conocimiento y el reporte a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Además, cada entidad debe tener configurado en el sistema, una dependencia de asuntos disciplinarios, que se encargue del análisis y evaluación de las denuncias por posibles actos de corrupción.

Bajo ciertas características especiales, la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos, razón por la cual, podrá conocer a través de este manual, las orientaciones necesarias para que las entidades determinen fácilmente cuáles son objeto de registro. Del mismo modo, se definen algunos lineamientos para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

5.1 Tratamiento de datos del Sistema

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. considera de gran relevancia que cada entidad disponga de una cantidad suficiente de usuarios encargados de atender peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así como la entrega de permisos a cada uno, sin necesidad de requerir de una gestión adicional por parte de la administración funcional del sistema.

Así las cosas, es necesario que cada uno de los usuarios a los cuales les otorga permisos para la gestión de peticiones ciudadanas, hagan buen uso de los datos almacenados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y den tratamiento a los mismos conforme con la política y lineamientos de protección y tratamiento de datos de cada entidad, así como su actuar debe estar regido por los valores de ética, honestidad y confidencialidad.

5.2 Generalidades del registro de peticiones

Para realizar un adecuado proceso de registro y cierre de las peticiones, es indispensable adoptar las orientaciones contenidas en el Manual del Usuario Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Es pertinente anotar que las entidades deben crear las peticiones en el sistema al momento de la recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado.

Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

5.3 Criterios para el registro de peticiones

1. **De las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades:** teniendo claro que la razón de ser del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es el registro de las peticiones ciudadanas,

automáticamente **quedan excluidas** aquellas presentadas por otras entidades.

   Excepción: únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se esté dando traslado por competencia sobre una petición de la ciudadanía. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre de la persona solicitante y no de la entidad que traslada o del directivo que remite, a menos que lo realice una entidad en representación de una persona en condición de vulnerabilidad y se formule en garantía del cumplimiento de sus derechos, como es el ejemplo de la acción que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) en cumplimiento con lo establecido en el decreto 780 de 2016 y la Ley 1098 de 2006, cuando busca la protección de un niño, niña o adolescente a través de la vinculación al portafolio institucional como garante de los derechos fundamentales.

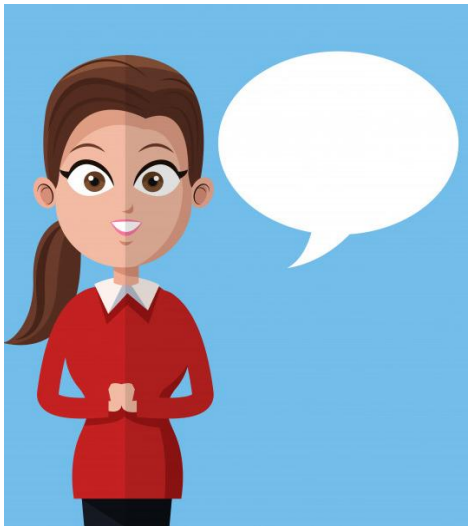
2. **Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA):** las solicitudes que se radiquen directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS que se encuentren referenciadas en la Guía de Trámites y Servicios, **NO** deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

   Excepción: únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y OPAS que hayan sido presentadas en la entidad a través de cualquier canal habilitado para tal fin y deban ser trasladadas por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema, incluyendo las que sean registradas por otras entidades territoriales.

   Una vez recibida por la entidad competente, ésta debe validar:

i) La petición debe contener los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la entidad. En el caso donde se requiera más información, se solicitará ampliación o aclaración a la peticionaria o peticionario según el caso.
ii) Si la petición se encuentra completa, la entidad emitirá respuesta en el sistema, indicándole a la peticionaria o peticionario el tiempo con el que cuenta la entidad para atender la solicitud y el medio para consultar el estado de la misma.

3. **Felicitaciones:** los agradecimientos, manifestaciones de apoyo, expresiones de alegría y satisfacción que la ciudadanía presente a las entidades por su gestión, deberán ser registradas bajo el tipo de petición "felicitación" en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para los fines estadísticos que defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Dichas comunicaciones podrán ser objeto de respuesta formal a través del canal de presentación o bastará con la respuesta en el sistema por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación. Por tratarse de una felicitación, queda a discreción de cada entidad definir el protocolo de la notificación de la respuesta si la decisión es realizarlo de manera diferente al tratamiento de las demás tipologías de las peticiones.



En caso que el documento de felicitación contenga una petición ciudadana asociada a otra modalidad, la entidad deberá actualizarla en el sistema y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la ley.

4. **Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad:** las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo como, solicitudes: de empleo sin presentación de hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, certificación de radicación de correspondencia, **SÍ** serán registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

5. **Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente:** las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, **NO** deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.

   En caso de ser registradas en el Sistema y asignadas a una dependencia para el trámite interno, queda a discreción de la dependencia brindar la información requerida en la petición o invitarle a presentar la solicitud por según los procedimientos internos dispuestos para tal fin, téngase en cuenta que debe contener los elementos establecidos en el capítulo 1, del núcleo esencial de la petición

   En tal sentido, la creación de dichas peticiones puede ser validada con las Oficinas de Talento Humano, de Contratación, o quién haga sus veces, al ser las dependencias que disponen de la información necesaria para realizar dicha verificación.

6. **Ofertas para la prestación de servicios:** la presentación de ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales, tales como dotación, medicina prepagada, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales, temas de protocolo y demás servicios, **NO** deberán ser registradas en el Sistema.

   Excepción: únicamente serán registradas las ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales descritas anteriormente, si se ajustan al contenido mínimo de las peticiones, artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, es decir si se encuentra una solicitud inmersa:

   - La designación de la autoridad a la que se dirige.
   - Los nombres y apellidos completos de la persona 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. La peticionaria o el peticionario podrán agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si se trata de una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
   - El objeto de la petición.
   - Las razones en las que fundamenta su petición.
   - La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
   - La firma de la persona solicitante cuando fuere el caso.

7. **Peticiones relativas a temas de contratación pública:** aquellas comunicaciones en las cuales se haga remisión de documentación que haga parte del proceso administrativo de contratación como propuestas, pólizas, informes de

ejecución contractual, de supervisión o interventoría, **NO** deben registrarse en el Sistema.

Importante: los casos en los cuales se identifiquen peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, registradas por la ciudadanía, pero que de acuerdo con lo establecido en el presente titulo no debían registrarse en el sistema, queda a discreción de la entidad si brinda respuesta confirmando el recibido de la información y aclarando que no realizará un trámite adicional, o podrán proceder a registrar en lel sistema el evento "Cancelar por no petición" el cual genera el cierre automático de la petición con el estado "Cierre – por no petición".

Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por tratarse de peticiones remitidas por otras entidades o autoridades, deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión documental, o del instrumento que defina cada entidad para tal fin, atendiendo los términos señalados en el numeral relativo a "De las peticiones entre autoridades" o según el plazo indicado en la solicitud entre entidades.

5.4 Peticiones con información sensible y reservada

Con el fin de proteger información sensible y/o reservada de la ciudadanía, así como sus solicitudes, es deber de cada responsable de la creación de peticiones en el sistema, validar que la petición no contenga información de carácter sensible o reservada, como:

- Origen racial o étnico.
- La orientación política.
- Las convicciones religiosas o filosóficas.
- La pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición.
- Datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Hojas de vida,
- La historia laboral
- Los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas.
- La historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación.
- Estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

- Datos protegidos por el secreto comercial o industrial.
- Planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Datos amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.
- Los demás cuyo acceso esté expresamente prohibido por una norma legal o constitucional.

En caso de encontrarse que la petición contiene información de carácter sensible o reservado, el responsable de registrar o atender la petición **NO** debe crearla en el sistema, sin perjuicio de que sea atendida por la entidad competente en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 a través de otros canales definidos por cada entidad.

Ahora bien, en el caso donde la petición fue registrada directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y contenga alguno de los datos listados previamente, la petición debe ser cerrada en el Sistema, con el evento "Cerrado por no petición" o "Solucionado por respuesta definitiva" e incluir la siguiente observación:

> "*Se genera cierre en el Sistema a la petición (incluir número), toda vez que incluye información sensible y/o reservada. Es de anotar que la petición aún se encuentra en gestión y que el/la solicitante puede realizar consulta del estado de la petición haciendo uso de los siguientes medios: (incluir los medios dispuestos para que la ciudadanía pueda hacer seguimiento a la petición como lo es el consecutivo interno de gestión y/o el número de proceso o de expediente con el que continua el trámite en la entidad)*"

En cualquier caso, la entidad que recibe o registra la petición es responsable de proteger la información y de realizar las actuaciones administrativas correspondientes para proteger al máximo dicha información; por ejemplo, realizar traslado o dar respuesta a través de sobres sellados y establecer acuerdos de confidencialidad en el manejo de la información con los empleados, contratistas y terceros que median en el trámite de las peticiones.

5.5 Georreferenciación de las peticiones

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas además de ser una herramienta diseñada para la gestión de peticiones de origen ciudadana, también se considera un instrumento de captura de información relevante y estructurada para ser considerada por todos los gerentes públicos como una fuente de información de las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, comunicadas mediante sus peticiones y que pueden ser analizadas según su entorno territorial y local.

En este entendido, el análisis de la información proveniente del Sistema debe facilitar la toma de decisiones, incluso discriminando según localización, por lo cual es de vital importancia que, durante el registro o actualización de la información, los datos relacionados con el lugar de los hechos y/o de la persona solicitante sean asociados a la petición.

Para tener éxito en el registro de la dirección se debe partir del hecho de que la peticionaria o el peticionario debe proporcionar nomenclaturas exactas o ubicaciones aproximadas y es ahí donde radica la importancia de registrar el punto o coordenada que permita localizar el sitio para una mejor y puntual intervención de cualquier entidad distrital

En el caso que en la petición no se indique de manera expresa la localidad o la dirección ni el barrio de los hechos, el responsable encargado del registro de las peticiones ciudadanas debe realizar el posicionamiento por coordenadas en el mapa de Bogotá.

Considerando lo anterior, la Secretaría General dispuso de la "Guía para georreferenciación de peticiones ciudadanas" como apoyo para todos los servidores encargados del registro de las peticiones, con el propósito de fortalecer la identificación de las peticiones a través de focalización territorial. Esta guía se encuentra disponible en el siguiente link: https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales

5.6 Traslado de peticiones

Eficiencia administrativa y cero papel: en concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL[22], no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción o de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

Tenga en cuenta que, al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el Sistema, esta viaja de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber de las entidades dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa a la persona solicitante

[22] *Directiva Presidencial 04 de 2012.*

mediante comunicación escrita, toda vez que en principio el/la solicitante no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema. Exceptuando, aquellas solicitudes en las cuales la peticionaria o el peticionario autorice su envío de manera virtual.

Para notificar el traslado por competencia a el/la solicitante además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe dar atención a lo que se manifieste dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se deber notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar a la persona solicitante de dicha situación.

Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y preceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “Funcionario sin competencia”.

Ahora bien, considerando que como Distrito somos uno sólo, en la gestión de las peticiones ciudadanas se debe realizar la articulación institucional necesaria que conlleve a la celeridad en el ciclo de atención de la petición, que incluya retroalimentación sobre posibles errores en traslado de estas o evaluaciones incompletas, para lo cual se presentan algunos aspectos:

- Determinar a través del detalle de la petición en el Sistema, si esta fue presentada directamente por la peticionaria o el peticionario (canal web, Aplicación móvil) y si esta fue quien determinó la entidad de destino para que atendiese su petición; caso en el cual no es procedente cuestionar su selección y se debe dar celeridad en su traslado si el tema no es de competencia de la entidad.

- Luego de descartar que el registro sea de la peticionaria o el peticionario, se debe evaluar la hoja de ruta y determinar qué entidad realizó el traslado, teniendo en cuenta las anotaciones, observaciones o comentarios realizados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Lo anterior, para evitar

devoluciones entre entidades, situación que puede causar bloqueos de las peticiones e incrementar el tiempo del trámite de la respuesta por la entidad competente.

- Antes de realizar un traslado a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la entidad responsable de trasladar la petición debe revisar su hoja de ruta con el fin de validar si la entidad competente ha emitido respuesta de fondo con anterioridad, en cuyo caso debe abstenerse de realizar el reenvío.