

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

Código: SAC-P001


Versión: 02

Vigencia desde:
29 de Diciembre de 2017

Control de cambios

Versión ¹	Fecha	Descripción de la modificación
1	14 de noviembre de 2007	Levantamiento del documento. Elimina y recoge lo establecido en el proceso de Alcaldías Locales Gestión Administrativa Local D-120003.
2	5 de febrero de 2010	Actualización de las actividades y de la normatividad.
3	26 de septiembre de 2011	Se cambia el proceso al que pertenece y el código del procedimiento. Se actualiza de acuerdo con el formato vigente de procedimiento. Se incorporan lineamientos a las políticas de operación. Se incluye del trámite por medio del aplicativo APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.
4	19 de diciembre de 2011	Reconoce en el alcance, las políticas de operación y en las actividades descritas en el procedimiento, los puntos de atención al ciudadano del NUSE, Cárcel Distrital y la Unidad Permanente de Justicia – UPJ. Inclusión de Siglas.
5	27 de agosto de 2012	Cambios en las actividades, inclusión de un formato y actualización del normograma.
6	13 de noviembre de 2012	Modificación en las actividades y precisión de precisión de informes y consolidados de seguimiento.

¹ Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue elaborado por la profesional Rosa Milena Molina Caro. Contó con el acompañamiento metodológico de la Oficina Asesora de Planeación.	 Lizeth Jahira González Vargas Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional	 Luján Andrés Chaparro Cabra Subsecretario de Gestión Institucional
	 Lisbeth Aguirre Carranza Profesional Universitario Código 219 Grado 18 Oficina Asesora Planeación	



PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

Versión ¹	Fecha	Descripción de la modificación
7	29 de agosto de 2014	Actualización del procedimiento trámite a los Derechos de Petición presentados por la ciudadanía.
8	30 de julio de 2015	<p>Actualización del procedimiento e implementación de la Base de Datos WEB, que consolida la información del SDQS-Aplicativo de Gestión Documental, unificando la gestión realizada a través de estos dos aplicativos (Distrital y el de Gobierno), lo cual posibilita el diseño de una nueva metodología para el reporte preventivo, de la gestión realizada a todos los Derechos de Petición que ingresan a Gobierno y que SAC tramita a las Dependencias para la respectiva respuesta a la ciudadanía.</p> <p>Se realiza ajuste de normalización como consecuencia de la entrada en vigencia de la Resolución 162 de 2017, que crea el proceso Servicio a la Ciudadanía como parte del mapa de procesos de la entidad, y en cumplimiento de lo establecido en la circular 16 de 2017.</p>
01	17 de noviembre de 2017	<p>Los lineamientos operativos descritos en este documento, corresponden íntegramente a los aprobados en la versión 8 de 30 de julio de 2015, la cual fue aprobada por Dorys Valero Olaya como líder del proceso Servicio de Atención a la Ciudadanía, vigente en ese momento</p>
02	29 de diciembre de 2017	Se actualiza el documento según la dinámica actual del proceso de Servicio a la Ciudadanía, se incluye mayor detalle en el trámite de derechos de petición.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Recepcionar los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía a través del Aplicativo Distrital SDQS y el de Gestión Documental –Identificar y clasificar adecuadamente las solicitudes y garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la Constitución Política y la legislación y normatividad vigente.

Alcance

Según el contenido del artículo 23 de la Carta Política, el derecho de petición es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, solicitando entre otras actuaciones:

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

El procedimiento para el trámite de los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía, conforme a los establecido en la ley 1755 de 2015, orienta a todas las dependencias de la Secretaría de Gobierno en torno al fortalecimiento de la Respuesta oportuna y de calidad, la incorporación a través del aplicativo de Gestión Documenta y el enlace automático con el SDQS, lo cual posibilita el seguimiento de la gestión realizada. Por tanto, el alcance rige para toda la Entidad, teniendo en cuenta que el marco estratégico de la Secretaría de Gobierno, el cual concibe la Atención a la Ciudadanía como un proceso estratégico.

Trazabilidad del procedimiento

1. Recepción e identificación de la tipología o modalidad del Derecho de Petición ingresado a través de los Diferentes canales dispuestos por la Entidad
2. Incorporación al aplicativo de Gestión Documental y articulación automática al SDQS
3. Reasignación a través de la herramienta de Gestión Documental competente que dará respuesta de fondo con calidad y oportunidad.
4. La Dependencia y el usuario darán trámite al Derecho de Petición de acuerdo a las disposiciones de la

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

Gestión Documental.

5. Solo se da cierre al trámite cuando se cuenta con respuesta de fondo.
6. Los puntos de Atención a la Ciudadanía nivel central y local realizan seguimiento a la gestión y consolidan según corresponda. El Punto de Atención nivel central consolida el reporte frente a la gestión en el trámite de los derechos de petición de toda la Entidad.

Políticas de Operación

1. En el marco de lo establecido en el artículo 13 de la ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
2. De la efectividad del trámite al derecho de petición depende en gran medida el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
3. Todo Derecho de Petición ingresado a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, email, web, buzón) se tramitan a través de la herramienta de Gestión Documental, con lo cual se articula automáticamente al SDQS, tal como lo establece la Gestión Documental de la Entidad.
4. Todo Derecho de Petición debe tener respuesta, teniendo en cuenta su modalidad. Dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, el trámite de reasignación, proyección de respuesta, vistos buenos, firmas y envíos se realizarán de tal manera que el peticionario reciba la respuesta dentro de los tiempos definidos en la norma, así:
5. Derecho de petición de interés general y particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones): 15 días
6. Solicitudes de información y copias: 10 días
7. Solicitudes de Consulta, 30 días. Cuando la solicitud de concepto provenga de una alcaldía local o dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno o entidades que hagan parte del Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia, deberá estar acompañada del pronunciamiento jurídico del solicitante. Los conceptos emitidos como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.
8. Si la Entidad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (31) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un tiempo igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario cumpla el requerimiento, la Entidad mediante resolución motivada decretará el desistimiento, acto que debe ser notificado personalmente contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

9. Cuando no es clara la finalidad u objeto de la petición, ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de omisión se archivará la petición.
10. Cuando el peticionario formule su petición en forma verbal de manera presencial o telefónica, deberá quedar constancia de su presentación en los términos del artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, el servidor público asignado informará de inmediato al interesado.
11. Si la autoridad a la que se dirige la petición no es la competente, se deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción, si obró por escrito. Dentro del término antes señalado se remitirá la petición al competente y se enviará copia del oficio remitatorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se le comunicará.
12. La autorización para recibir respuesta a correos electrónicos debe ser expresa por parte del peticionario. Los documentos suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos el Código General de Proceso o la Ley. Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales.
13. Si la petición requiere algún formalismo dado el tema que es su objeto, en virtud de lo establecido en la ley 1755 de 2015 el servidor a cargo de brindar orientación solicitará al peticionario su presentación en forma escrita; cuando la persona no sepa escribir, el servidor le transcribirá la petición con los datos que el peticionario le brinde, luego de lo cual la petición surtirá el trámite de las presentadas por escrito.
14. Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos legales, se debe informar de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble inicialmente previsto.
15. El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.
16. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copia de las mismas a quienes la soliciten.
17. Las faltas de atención y respuesta a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público responsable de la respuesta, y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario.

I. Trámite para la Respuesta al Derecho de Petición.

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

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



PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

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

** En el marco de lo establecido en la normatividad vigente, los días aquí establecidos se entienden como hábiles, y se cuentan a partir del recibo de la comunicación a través del respectivo canal de recepción (Escrito, presencial, telefónico, e-mail, WEB).

1. Tanto el servidor público del punto de atención a la ciudadanía como a quien se direcciona el Derecho de Petición, debe identificar si se trata de un derecho de petición en interés general, en interés particular, de consulta, solicitud de información, queja, reclamo, sugerencia o felicitación y clasificarla según sea el caso a través de los aplicativos SDQS, Aplicativo de Gestión Documental y en la herramienta de Reporte Preventivo.
2. Si el derecho de petición es solicitud de información, se debe garantizar que, en un plazo máximo de diez días hábiles, se surtan las actividades de proyección de la respuesta, revisión, firma y notificación al ciudadano. Si el derecho de petición es de interés general o particular, el plazo máximo es de 15 días hábiles, y si se trata de una consulta el plazo máximo es de 30 días hábiles. Para el caso de las quejas y reclamos se tomará el mismo plazo establecido para los derechos de petición de interés particular.
3. Toda felicitación debe ser respondida dentro de los mismos términos del derecho de petición de interés particular.
4. El proceso de atención a la ciudadanía cuenta con una herramienta cuyo propósito es tener dispuesta la información de todos los derechos de petición, lo que permite realizar un seguimiento permanente y en tiempo real en procura de garantizar los derechos de los ciudadanos, y que permite su consulta en

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

línea.

5. Los Derechos de Petición Ciudadanos ingresan a través de los aplicativos de Gestión Documental, SDQS, al correo institucional, telefónicamente o presentados de manera verbal por el ciudadano ante la respectiva dependencia.
6. Si el Derecho de Petición ingresa a través del aplicativo de Gestión Documental, se generará informado al Punto de Atención a la Ciudadanía respectivo, el cual deberá ser ingresado al SDQS como política de operación para garantizar el seguimiento al 100% de los Derechos de Petición ingresados. esta crea de manera paralela el SDQS.
7. Cuando no hay claridad en un Derecho de Petición, y carece de datos específicos, se incorpora al SDQS y reporte preventivo, solicitando la correspondiente ampliación, por parte de los servidores públicos del respectivo punto de atención a la ciudadanía. Una vez el peticionario realice la ampliación, se hará el trámite correspondiente a través de los aplicativos SDQS- Gestión Documental, este registro debe quedar plasmado en la Base de Datos Reporte Preventivo.
8. Todos los Derechos de Petición ciudadanos que se tramiten por el aplicativo de la Gestión Documental ya sea reasignados o informados generan una respuesta por parte del servidor público que recibe la comunicación.
9. Todo derecho de petición debe ser ingresado por el servidor público del punto de atención a la ciudadanía en la Base de Datos en línea de Reporte Preventivo, a fin de contar con una herramienta preventiva de respuesta a los Derechos de Petición ciudadanos.
10. En el marco de la normatividad vigente, el derecho de petición puede ser interpuesto verbalmente. Para los servidores públicos que no hacen parte del proceso SAC y reciben ciudadanos que desean interponer Derechos de Petición verbales, deberán orientar y dirigir a la persona al punto de Atención a la Ciudadanía para que se proceda a la recepción del Derecho de Petición verbal.
11. El Derecho de Petición verbal interpuesto por la ciudadanía, deberá ser recibido y tramitado directamente en el SDQS e incorporado en el aplicativo de gestión documental por los servidores públicos asignados en los puntos de Atención a la Ciudadanía. En ningún momento se entregarán formatos o se pedirán escritos como requisito para su trámite.
12. El Derecho de Petición verbal se recibirá y tomará textualmente. Se debe informar al ciudadano el número del Derecho de Petición emitido a través del SDQS y el número de radicado en el aplicativo de Gestión Documental.
13. La respuesta a un Derecho de Petición anónimo debe ser publicada por los CDI, quienes tendrán en cuenta los términos que establece la norma vigente y tal como lo establece la Gestión Documental de la Entidad.
14. Para aquellos casos en los que el peticionario aporta un correo electrónico como dirección de notificación, se remitirá el radicado y se adjuntará el pantallazo de envío como acuse de recibo.
15. La información relacionada con los trámites y servicios a cargo de la Entidad y del Distrito debe ser consultada en la Guía de trámites y servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, www.bogota.gov.co, página de Secretaría de Gobierno www.gobiernobogota.gov.co.
16. Para el caso de los Derechos de Petición ciudadanos que ya tengan un trámite iniciado ante la Entidad, se tendrá en cuenta los términos de respuesta que regula la materia, según se trate.

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

II. Clasificación de los Derechos de Petición

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

1. Quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Las autoridades, oficiosamente.

III. Contenido de los Derechos de Petición.

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

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

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

IV. Peticiones Prioritarias

1. Los servidores públicos darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

2. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Entidad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
3. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

V. Información y Documentos Reservados

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

1. Los documentos 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 la Entidad, 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 secreto profesional
8. Los datos genéticos humanos.

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

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

El carácter reservado de la información o de determinados documentos, no es oponible a las autoridades judiciales administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

y de lo Contencioso Administrativo.

VI. Pago de Copias

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

VII. Medidas de Responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los Derechos de Petición.

Las respuestas a los derechos de petición serán firmadas por el respectivo directivo o alcalde local a cargo del asunto de que se trate, o por el Secretario Distrital de Gobierno en los casos que se requiera. Debe anotarse que cuando los derechos de petición lleguen con solicitudes que involucren a varias dependencias, el responsable de la consolidación de la información y la suscripción de la respuesta será el Subsecretario o cabeza del área o en su defecto, la Subsecretaría de Gestión Institucional en cabeza del Grupo de Atención a la Ciudadanía.

VIII. Constancia de respuesta

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

Glosario

- 1. Ampliación:** Es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario para que se sirva aclarar en cuanto a especificación concreta de la solicitud, o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
- 2. Anónimo:** Es el estado de una persona que no desea dar a conocer su identidad cuando presenta un Derecho de Petición a la Entidad, independientemente del canal de comunicación que utilice (escrito,

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

presencial, virtual, correo electrónico y/o telefónico)

3. **Asociar:** Tramite de vinculación que se realiza tanto en el SDQS como en Aplicativo de Gestión Documental, así: Los Derechos de Petición que ingresan por el SDQS, son asociados a un radicado de entrada en Aplicativo de Gestión Documental para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión se asocian al radicado de entrada todas las comunicaciones emitidas para el trámite del Derecho de Petición.
4. **Base de Datos:** Banco de información que contiene los datos correspondientes a la gestión y tramite realizado a todos los Derechos de Petición que ingresan al Proceso de Atención a la Ciudadanía por medio de los aplicativos SDQS-Aplicativo de Gestión Documental.
5. **Cancelar:** Es la anulación de un Derecho de Petición a solicitud del interesado (a) y solo lo realiza la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, encargada del el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
6. **Clasificación:** Es la reasignación de un Derecho de Petición a través del Aplicativo SDQS a la dependencia o entidad competente.
7. **Consulta:** Es el derecho que posee todo ciudadano (a) de indagar sobre el estado de gestión de un Derecho de Petición tramitado a través del SDQS-Aplicativo de Gestión Documental. Así mismo, en el SDQS- Aplicativo de Gestión Documental existen campos que permiten avanzar en la búsqueda de información relacionada con los Derechos de Petición en trámite.
8. **Derecho de Petición de Interés General:** Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses colectivos.
9. **Derecho de Petición de Interés Particular:** Derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una situación presentada, que afecta los intereses individuales.
10. **Enlace de las peticiones.** Cuando el número del SDQS queda incorporado al aplicativo de Gestión Documental.
11. **Formulario Web:** Interfaz por el cual se registra la información de la gestión realizada a las peticiones que ingresaron a la SDG mediante los aplicativos SDQS – Aplicativo de Gestión Documental dispuestos para el trámite de todos los Derechos de Petición.
12. **Información y Orientación:** Derecho que posee todo ciudadano (a) para conocer trámites, servicios y programas que presta la Secretaría Distrital de Gobierno y demás entidades gubernamentales.
13. **Informado:** Para el Aplicativo de Gestión Documental es el trámite que se remite a un usuario y debe ser leído y tramitado según sea el caso.
14. **Ingreso:** Acceder al Aplicativo SDQS- Aplicativo de Gestión Documental con usuario y contraseña.
15. **Limpiar (campo de clasificación):** Acción orientada a corregir los registros en los campos mal diligenciados previo a la clasificación en el aplicativo SDQS.
16. **Memorando:** Comunicaciones oficiales internas teniendo en cuenta las disposiciones de la gestión documental.
17. **Oficio:** Comunicación oficial externa, emitidas a través del aplicativo de Gestión Documental en

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

cumplimiento con las disposiciones de la gestión documental.

18. **Pendiente por Tramitar:** Proceso pendiente de clasificación en el aplicativo SDQS.
19. **Peticionario:** Persona natural o jurídica que interpone ante la entidad un Derecho de Petición.
20. **Queja:** Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
21. **Radicado de Entrada:** Corresponde a la identidad inicial que da el aplicativo de Gestión Documental a un Derecho de Petición al ingresar a la Secretaría Distrital de Gobierno, el cual permite que la trazabilidad de la gestión pueda ser evidenciada.
22. **Reasignar:** Es la remisión de una radicado de entrada al usuario (servidor público) competente según sea el caso a través del aplicativo de Gestión Documental.
23. **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
24. **Derecho de Petición:** Derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta un ciudadano o ciudadana ante la Secretaría de Gobierno.
25. **Registro:** Ingreso de un Derecho de Petición a través del SDQS; el aplicativo enviará la petición de manera directa a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
26. **Reporte Preventivo de Gestión – Reporte Preventivo:** Informe que posibilita evidenciar oportunamente el estado de gestión y trámite correspondiente a la respuesta de fondo por parte de las dependencias de la Secretaría de Gobierno a los Derechos de Petición presentados por los ciudadanos ante la Entidad.
27. **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS:** Aplicativo del Distrito Capital, dispuesto para clasificar y tramitar las peticiones ciudadanas.
28. **Si-Actúa:** Aplicativo Misional de la SDG que permite la radicación, control y gestión de los expedientes abiertos en las oficinas asesoras de obras y jurídica de las Alcaldías locales del distrito capital; a su vez se utiliza para el ingreso de la información que se suministra a la ciudadanía y para la expedición de certificados de residencia y registro de la encuesta de percepción de la satisfacción de los ciudadanos frente a la calidad del servicio que se presta en la entidad.
29. **Solicitud de Copia:** Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos, sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, siempre y cuando dicha información no sea de carácter reservados.
30. **Solicitud de Información:** Derecho que tiene todo ciudadano de requerir y obtener la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, siempre y cuando ésta no tenga el carácter de reservado. Así mismo, refiere a la información dispuesta a través de la Guía de Trámites y Servicios que posee el Distrito.
31. **Solucionado:** Último trámite que se realiza en el aplicativo SDQS cuando se carga la respuesta del Derecho de Petición.
32. **Sugerencia:** Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado

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

PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública.

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

Siglas

1. **AGD:** Aplicativo de Gestión Documental
2. **CDI:** Centro de Información y Documentación
3. **APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL:** Sistema de Gestión Documental de la Secretaría Distrital de Gobierno
4. **SAC:** Servicio de Atención a la Ciudadanía
5. **SI – ACTUA:** Sistema de Actuaciones Administrativas y Procesos Policivos de la Entidad.
6. **SDG:** Secretaría Distrital de Gobierno
7. **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
8. **SGD:** Sistema de Gestión Documental (Aplicativo de Gestión Documental) de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Salidas generadas del procedimiento:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario (Proceso misional) o Cliente interno (Demás Procesos)
Trámite de los Derechos de Petición	Recepción de Derechos de Petición por cualquiera de los canales de atención con que cuenta la entidad (Escrito, presencial, virtual, correo electrónico, buzón y/o telefónico), y remisión a las dependencias y servidores públicos responsables de tramitar y dar respuesta, a través de los aplicativos SDQS y APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL.	Solicitante.

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



PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los Requerimientos presentados por la Ciudadanía

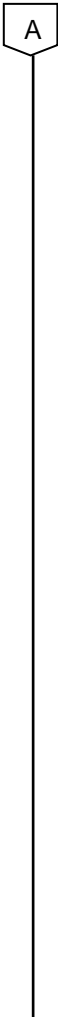

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>CDI</p> <p>Servicio de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Inicio trámite Servicio de Atención al Ciudadano</p>	N/A
	<p>Servidores Públicos SAC y CDI</p>	<p>Recepción de Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía, a través de los canales:</p> <p>Escrito. Radicado ante el respectivo CDI. La petición se puede acompañar de una copia que tendrá también indicación del número y clase de los documentos anexos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la petición se presenta mediante apoderado, se debe acompañar el poder con los requisitos y formalidades definidas en el artículo 74 y siguientes de la Ley 1564 de 2012 “Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y otras Disposiciones. - Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que faltan. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, dado que en ningún caso la petición puede ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta <p>WEB. Interpuesto por el ciudadano a través del SDQS, recibe directamente el servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía nivel central, quien se encarga de direccionar a los puntos de atención a la ciudadanía del nivel local o dependencia del nivel central, según el caso. Implica un ingreso al Aplicativo de Gestión Documental por parte del</p>	<p>N/A</p>

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



Procedimiento Trámite a los Requerimientos
presentados por la Ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía nivel central y remisión al punto de atención a la ciudadanía nivel local.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presencial. El servidor público del punto de atención a la ciudadanía de la dependencia que corresponda, crea directamente el SDQS y el radicado en el Aplicativo de Gestión Documental, cuando el Derecho de Petición es presentado por el ciudadano de manera presencial. - Telefónico: Cuando el servidor público del punto de atención a la ciudadanía recibe una llamada a la línea de la dependencia que corresponda e incorpora el Derecho de Petición directamente al SDQS y lo ingresa a la gestión documental de la Entidad. - Correo electrónico: Recibido a través de los correos institucionales y se ingresa al SDQS y se incorpora a la gestión documental de la Entidad. - Buzón: El peticionario, generalmente anónimo deposita en los buzones dispuestos en todos los puntos de Atención a la Ciudadanía un Derecho de Petición; este se entrega al CDI, para la radicación y articulación automática al aplicativo SDQS. 	
	<p>Servidor Público Punto de Atención a la Ciudadanía</p>	<p>Se validan los criterios de la solicitud elevada por el ciudadano y se clasifican de acuerdo a las siguientes tipologías:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de orientación, continúa en la actividad 3. 2. Queja en contra de un funcionario o contratista de la SDG Continúa con la Actividad 4. 3. Derecho de Petición, continúa con la actividad 5. 	<p>N/A</p>


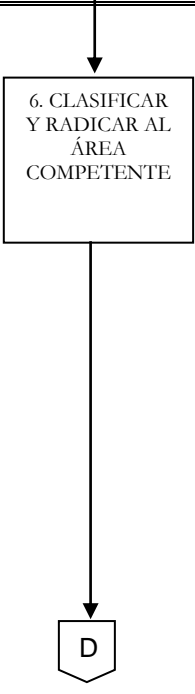



Procedimiento Trámite a los Requerimientos
presentados por la Ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>Todas las solicitudes de información tanto presenciales como telefónicas se registran en el aplicativo SI-ACTUA; en caso que se presente fallas en el aplicativo, se deberá diligenciar el formato SAC-F001. Frente a la información referente a los trámites y servicios a cargo de la Entidad, deberá ser consultada en la Guía de trámites y servicios de la Secretaría de Gobierno o de la Secretaría General, según el caso.</p> <p>Así mismo se deberá realizar enlace telefónico con las diferentes dependencias de la Entidad, para que de ser necesario se oriente en mejor manera al ciudadano.</p> <p>Continúa en la actividad 11</p>	
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>Las quejas deben ser remitidas desde el punto de atención a la ciudadanía nivel central a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, si la misma fue recibida desde el punto de atención local se remitirá al punto de nivel central para su direccionamiento a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. Cuando la queja ingresa por medio escrito a través del CDI, debe tener ingreso al SDQS, clasificada al punto de atención a la ciudadanía del nivel central y desde allí remitida a la Oficina de Asuntos Disciplinarios. La información también deberá ser incorporada a la respectiva base de datos Reporte Preventivo, de forma simultánea.</p> <p>Continúa en la actividad 6</p>	
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>Conforme a la Ley 1755 se clasifica toda solicitud ciudadana, el punto de atención deberá clasificar la solicitud de acuerdo a las siguientes tipologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta • Derecho de Petición de Interés General • Derecho de Petición de Interés Particular • Reclamo • Solicitud de Copia 	



Procedimiento Trámite a los Requerimientos
presentados por la Ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de Información • Sugerencia • Felicitación <p>Para aquellos Derechos de Petición que ingresan por los otros canales (vía web, telefónico, Línea 195, presencial, buzón de sugerencias), el servidor público del punto de atención a la ciudadanía clasifica en el SDQS y genera una entrada en el Aplicativo de Gestión Documental. Todo Derecho de Petición que ingrese mediante documento escrito, debe ser radicado en el respectivo CDI.</p> <p>Nota 1. Los Derechos de Petición que ingresan por SDQS y son competencia de otras entidades, se clasifican y remiten en línea a través del SDQS, sin que sea necesario generar radicado de entrada en el aplicativo de gestión documental ni oficio remititorio.</p> <p>La información también deberá ser incorporada a la respectiva base de datos Reporte Preventivo, de forma simultánea.</p>	
	<p>Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.</p>	<p>Toda solicitud se clasifica en el punto de atención a la ciudadanía nivel central o local a través del aplicativo SDQS y se genera un radicado de entrada en el aplicativo de Gestión Documental.</p> <p>Dependiendo el canal de ingreso varía el trámite así: Para los Derechos de Petición ingresados por el canal escrito a través de los CDI, la herramienta de gestión documental genera automáticamente un No. de SDQS, con lo cual los puntos SAC, reciben el informado a través dicha herramienta, dan lectura y lo incorporan a la base de datos-reporte preventivo, teniendo en cuenta la tipología o modalidad, Para estos casos los CDIs, reasignan a la dependencia competente e informan al usuario de SAC. Si el Derecho de Petición ingresa a la plataforma distrital vía Web, este llega a los usuarios de SAC con No. de SDQS y</p>	



Procedimiento Trámite a los Requerimientos
presentados por la Ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 D		el usuario SAC lo ingresa al Gestor Documental de la Entidad y lo reasigna a la dependencia competente para dar respuesta de fondo, así mismo lo ingresa a la base de datos reporte preventivo.	
 7. REASIGNAR AL AREA COMPETENTE	Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.	Reasigna a través del aplicativo de Gestión Documental el Derecho de Petición a la dependencia competente para que realice el trámite respectivo; en caso que requiera ser tramitado por más de una dependencia, se remite a la primera y se remite como informado a las demás. La información también deberá ser incorporada a la respectiva base de datos Reporte Preventivo, de forma simultánea.	 APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
 8. GENERACIÓN CARTA INFORMATIVA	Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía.	El servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía genera carta informativa a quien interpone el derecho de petición, donde se indica el nombre de la dependencia a la que fue direccionado y por ende responsable de la respuesta. La carta debe ser notificada al peticionario.	 APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
 9. PROYECTAR, REVISAR, FIRMAR Y NOTIFICAR RESPUESTA DE FONDO AL PETICIONARIO	Servidor o área a cargo de dar respuesta de fondo	La dependencia competente es la encargada de dar respuesta definitiva asociándola al radicado de entrada del aplicativo de Gestión Documental. La respuesta incluye la proyección, revisión, firma y notificación de la respuesta al requirente, proceso que se debe realizar en su totalidad en los tiempos establecidos por la ley, de acuerdo al tipo de Derecho de Petición y de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.	 APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL
 10. VERIFICAR EL TRÁMITE Y REPORTE PREVENTIVO DE GESTIÓN	Servidor Público del punto de Atención a la Ciudadanía	Conforme el “Instructivo para el diligenciamiento de la información Formularios Alcaldías Locales y Nivel Central”	 REPORTE PREVENTIVO
 11. FIN	N/A		

Procedimiento Trámite a los Requerimientos
presentados por la Ciudadanía

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1 Documentos internos

Código	Documento
<u>SAC-M001</u>	Manual de Atención a la Ciudadanía
<u>SAC-IN002</u>	Instructivo Certificados de Residencia
<u>SAC-F001</u>	Formato Registro de Solicitud de Información
<u>SAC-F005</u>	Formato Visita Alcaldía Local
<u>Por definir</u>	Manual de Atención Incluyente
<u>Por definir</u>	Instructivo para el diligenciamiento de la información Formularios Alcaldías Locales y Nivel Central

3.2 Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Ley 1755	2015	Por medio de la cual se reula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Artículo 4, 15, 21
Ley 712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Artículo 1, 4, 5, 24, 25 y 26

3.3. Documentos externos

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