

**Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control**

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
01	18 de febrero de 2025	Creación del documento

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
Las presentes instrucciones fueron desarrolladas en mesas de trabajo conjuntas con la Dra. Ana María Ortiz asesora del Despacho, la Dirección Jurídica, la Subsecretaría de Gestión Institucional y la Oficina de Control Interno, contando con el acompañamiento metodológico de la Oficina Asesora de Planeación	Paula Lorena Castañeda Vásquez Directora Jurídica Luisa Fernanda Ramírez Fériz Directora Administrativa – Líder del proceso Gestión del Patrimonio Documental Edwin Eugenio Flórez Mahecha Promotor de Mejora Dirección Administrativa Yamile Espinosa Galindo Profesional OAP – Analista del proceso	Carine Pening Gaviria Subsecretaria de Gestión Institucional – Líder del macroproceso Gerencia de la Información Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. 123125

Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo de las Instrucciones

Definir los lineamientos respecto de la recepción, identificación y clasificación adecuada de los requerimientos de Entes de Control del nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, a través de los canales dispuestos por la entidad. Así mismo, establecer el trámite y responsables de las respuestas a estas Entidades, en aras de garantizar la oportunidad, calidad, integridad y relevancia de las respuestas elevadas a esta Secretaría. Esto incluye el deber de seguimiento y la emisión de las alertas pertinentes, por parte del líder metodológico.

Lo anterior, con el propósito de arraigar buenas prácticas que permitan el actuar por parte del nivel central de esta Secretaría brindando respuestas oportunas y de fondo con base en datos y elementos precisos, soportados y verificables que posibiliten el ejercicio de control por parte de estos organismos.

Alcance

Estas instrucciones contemplan las actividades necesarias para efectuar el proceso completo que permita brindar por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno, nivel central, un pronunciamiento de la Entidad en su conjunto, y no a una respuesta parcial y aislada de cada dependencia, en atención a los principios de coordinación, eficacia, economía y celeridad administrativas.

Este procedimiento está dirigido a ser aplicado por parte de todos los servidores públicos, contratistas y dependencias responsables de recibir, tramitar, atender y hacer seguimiento a los requerimientos de las entidades de control, desde su recepción a través de cualquiera de los canales habilitados por la Secretaría, hasta su atención y posterior seguimiento en cumplimiento de las normas aplicables.

Nota: Se excluyen de este trámite los requerimientos realizados en el marco de las auditorías adelantadas por la Contraloría, los cuales se adelantarán de conformidad con las Instrucciones de relacionamiento con entes externos de control a cargo de la Oficina de Control Interno.

Responsable

Líder funcional – Dirección Jurídica

Líder metodológico – Dirección Jurídica

Dependencias responsables de preparar y reportar la información requerida por los entes de control.

Glosario

Archivo Drive: Plataforma mediante la cual se crean archivos compartidos. Es importante que los enlaces o documentos que se remitan a los Entes de Control no tengan contraseñas ni limitaciones para su acceso.

Acuse de recibo: Documento mediante el cual que certifica la remisión de un mensaje de datos o de un documento en físico y su respectiva entrega.

Alerta preventiva: Comunicación que se envía a las dependencias encargadas de brindar el insumo o

Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

información para la respuesta definitiva, requiriendo con carácter urgente la respuesta ante el inminente vencimiento de la petición.

Asignar: Acto realizado en el aplicativo de gestión documental ORFEO cuando ingresa un requerimiento y se remite al competente.

Asociar: Trámite de vinculación que se realiza tanto en BTE como en el AGD ORFEO, así: Los derechos de petición que ingresan por BTE, son asociados a un radicado de entrada en AGD ORFEO, 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 de la ciudadanía.

Cierre: Conclusión del trámite del requerimiento del ente de control que da a lugar una vez se evidencien los criterios para cerrar el mismo.

Clasificación: Es la gestión que se realiza para determinar la tipología del derecho petición y su correspondiente competencia.

Desasociar: Trámite realizado por los servidores de la entidad en el aplicativo HOLA cuando se evidencia que un radicado tiene asociado un requerimiento de ente de control sin que este tenga las características y criterios necesarios para ser considerado como tal.

Entes de Control: Organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal, entiéndase: Contraloría General de la República; Procuraduría General de la Nación; Fiscalía General de la Nación; Defensoría del Pueblo; Personería de Bogotá, Veeduría Distrital, entre otros.

Integridad: Respuesta completa frente a todos y cada uno de los puntos que componen la solicitud, con la respectiva evidencia. En caso de que alguno de los interrogantes no sea de competencia de esta Secretaría se deberá dar traslado por competencia, informando al ente de control la situación.

Oportunidad: Entregar en los términos establecidos, teniendo en cuenta los tiempos de consolidación y/o remisión y envío del documento definitivo.

Pertinencia: Coherencia entre lo requerido y lo suministrado.

Política de tratamiento de datos: Política aplicable a toda información determinada como dato personal que estén bajo la responsabilidad de tratamiento de la Secretaría Distrital de Gobierno.

Prórroga: En los casos en que el volumen o complejidad de la información solicitada requiera de tiempo adicional al otorgado, se deberá informar a la Dirección Jurídica para que solicite la prórroga del término inicialmente dado por el ente de control, para lo cual se remitirá la solicitud con antelación al vencimiento de los términos.

Reasignar: Acto utilizado en el aplicativo de gestión documental ORFEO para remitir a otra dependencia o Alcaldía Local.

Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

Requerimiento: Solicitud de un órgano de vigilancia y control a la entidad, relacionada con la gestión de las funciones, políticas, proyectos, programas y servicios a su cargo. Se excluyen de este trámite los requerimientos realizados en el marco de las auditorías adelantadas por la Contraloría.

Seguimiento: Acción preventiva con la que se garantiza la entrega de respuesta de una petición y/o requerimiento.

Ventanilla Virtual de Correspondencia: Canal de Comunicación de la Secretaría Distrital de Gobierno cuyo propósito es la interacción con la ciudadanía.

Siglas

AGD ORFEO: Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

BTE: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha.

CDI: Centro de Documentación e Información.

CPACA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

NC: Nivel Central.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias. SAC: Servicio de Atención a la Ciudadanía.

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

SGD: Sistema de Gestión Documental.

2. INSTRUCCIONES

En el marco de la legislación vigente, la Secretaría Distrital de Gobierno imparte las instrucciones para el proceso de recepción, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones y/o requerimientos efectuados por Entes de Control a las dependencias del nivel central de la entidad:

2.1. Requerimientos de Entes de Control

Para efectos del presente instructivo, es aquella solicitud remitida por cualquier autoridad del orden distrital o nacional facultada para ejercer vigilancia y control a los servidores públicos en el marco de sus competencias, con excepción de las comunicaciones realizadas en el marco de las auditorías adelantadas por la Contraloría, los cuales se adelantarán de conformidad con las Instrucciones de relacionamiento con entes externos de control a cargo de la Oficina de Control Interno.

2.2. Recepción, identificación y clasificación de los requerimientos de Entes de Control.

- o Nivel Central

El proceso de radicación, digitalización y asignación de correspondencia proveniente de los Entes de Control debe realizarse de forma prioritaria y urgente en el Sistema de Gestión Documental. El mismo día de asignación de la competencia deberá señalarse si existe otra u otras áreas competentes para atender el requerimiento.

Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

a. Se recibe la solicitud en la Secretaría Distrital de Gobierno por los canales oficiales del Nivel Central, a saber: Correo institucional radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co y Ventanilla Virtual de Correspondencia https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/.

Quando la comunicación se dirija a correo electrónico de algún funcionario o colaborador, este deberá enviar inmediatamente al área de correspondencia para su radicación, esto es al correo radicacionsdg.nivelcentral@gobiernobogota.gov.co.

b. El Colaborador del Centro de Documentación e Información encargado de la radicación debe identificar la naturaleza del documento para clasificación de este.¹

c. En caso de que el colaborador identifique que se trata de una petición ciudadana trasladada por un Ente de Control, se debe atender de acuerdo con el procedimiento SAC - P001.

d. Si la solicitud es remitida en el marco de las funciones del Ente de Control se dará aplicación al presente instructivo²

e. La solicitud del Ente de Control será registrada con un número de radicado en el Aplicativo de Gestión Documental, este acto será informado al correo devuelta y se reasignará a la Dirección Jurídica.

f. Al mismo tiempo, el usuario radicador debe registrar en archivo compartido DRIVE con la Dirección Jurídica y con el Servicio de Atención a la Ciudadanía las peticiones de Entes de Control recibidas, esto para efectos de control y seguimiento.

g. Una vez el radicado se encuentre en la bandeja de ORFEO de la Dirección Jurídica, será la encargada de verificar la naturaleza de la solicitud³ y estará facultada para reasignar a la dependencia o Alcaldía Local que corresponda a más tardar el mismo día que se le asigna la solicitud en caso de no ser de su competencia.

o Nivel Local

a. Se recibe la solicitud en Alcaldías Locales desde los canales de comunicación dispuestos, a saber: Correo institucional de cada Alcaldía Local y Ventanilla Virtual de Correspondencia https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/

b. El Colaborador del CDI encargado de la radicación debe identificar la naturaleza del documento para clasificación de este. En caso de ser una solicitud que deba ser resuelta por la Alcaldía Local se asignará al área de Desarrollo Local, escenario donde el promotor de la mejora debe realizar el respectivo

¹ En caso de ser una comunicación realizada en el marco de las auditorías realizadas a la Secretaría de Gobierno por parte de la Contraloría (Nacional o Distrital), se debe remitir directamente a la Oficina de Control Interno.

² A las peticiones de Entes de Control no se les asociará radicado de Bogotá Te Escucha en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

³ La Dirección Jurídica, en caso identificar que al radicado se le asoció un Bogotá Te Escucha sin que este tenga la calidad de petición ciudadana, debe gestionar caso Hola solicitando desasociar la petición con los fundamentos que lo sustentan. En caso contrario, si identifica que es una petición ciudadana y esta no cuenta con Bogotá Te Escucha, deberá seguir el mismo procedimiento creando un caso Hola solicitando asociar un radicado en el Sistema de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

seguimiento hasta que se cumpla con la entrega y notificación efectiva de la respuesta. Con todo y esto se debe informar a la Dirección Jurídica del Nivel Central para que realice el seguimiento y control de la petición mediante la herramienta mencionada en el literal f.

En caso contrario, si la petición no es competencia de la Alcaldía Local, se reasignará a la Dirección Jurídica de Nivel Central.

Nota: Se debe aplicar el mismo criterio relacionado en la nota al pie 1 de la página anterior.

c. En caso de que el colaborador identifique que se trata de una petición ciudadana, trasladada por un ente de control, se debe atender de acuerdo con el procedimiento SAC - P001.

d. Si la solicitud es remitida en el marco de las funciones del ente de control se dará aplicación al presente instructivo

e. La solicitud del ente de control debe ser registrada con un número de radicado en el Aplicativo de Gestión Documental, este acto será informado al correo devuelta al peticionario.

f. Al mismo tiempo, cada Alcaldía Local debe contar con un archivo compartido DRIVE al cual debe darse acceso a la Dirección Jurídica y al Servicio de Atención a la Ciudadanía (Profesional Especializado Código 222 Grado 24), cuyo propósito es registrar las peticiones de entes de control recibidas, esto para efectos de control y seguimiento.

g. Para el caso en el cual la solicitud sea competencia de la Dirección Jurídica, será la encargada de verificar la naturaleza de la solicitud y estará facultada para reasignar a la dependencia o Alcaldía Local que corresponda a más tardar el mismo día que se le reasigne la solicitud en caso de no ser de su competencia.

2.3. Formalidades y trámite de la respuesta a requerimientos de Entes de Control.

o **Competencia:** Las comunicaciones de organismos de control que deban ser absueltas por parte de las dependencias competentes, serán radicadas en dichas áreas, con copia informativa a la Dirección Jurídica, quien realizará el seguimiento y control para promover una atención oportuna y completa. En este caso, el organismo de control definirá el plazo de atención y el director de la dependencia respectiva, suscribirá la respuesta oficial.

En el evento en el que en el requerimiento intervenga más de una dependencia, la Dirección Jurídica será la encargada de consolidar la información, con el propósito de emitir una sola respuesta con la posición de la entidad. Por lo anterior, los proyectos de respuesta de la dependencia competente deben ser remitidos a la Dirección Jurídica **a más tardar dos (2) días antes del vencimiento del término, para que el oficio remisorio sea revisado, suscrito y radicado ante el organismo, a más tardar el día de su vencimiento.**

o **Criterios mínimos de la respuesta:** La respuesta deberá resolver de fondo el requerimiento, en términos de calidad, veracidad, precisión, integridad y oportunidad, y remitir las respectivas evidencias. Por lo anterior se debe tener en cuenta:

Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

- Identificar el objeto del requerimiento para que en la respuesta se conteste:
 - Desde el primer párrafo con concreción, claridad y puntualidad.
 - En los párrafos subsiguientes, cuando se requiera desarrollar la idea inicial, aludiendo referencias precisas a cifras, datos y/o documentos que se envíen o entreguen como anexos.
 - Exista un nexo causal entre el requerimiento y la respuesta.
- Cuando se trate de situaciones susceptibles de mejoras y/o correcciones, debe exponerse desde el comienzo, el sentido de las medidas que se están estudiando o que se adoptarán y, de forma breve y precisa las justificaciones legales, técnicas o contractuales que resulten aplicables.
- En la medida de lo posible para sustentar hechos o evidenciar el estado del asunto requerido usar elementos gráficos explicativos y/o fotografías que permitan entender de forma lógica la situación.
- Relacionar con claridad los anexos y archivos que se remiten, indicando brevemente el propósito de estos. Evitar enviar información no pedida o documentos que no están relacionados directamente con el requerimiento del Ente de Control.
- Se considera inadmisibles que en una respuesta se indique que es competencia de otra dependencia de la Secretaría, dado el principio de unidad de la Entidad requerida frente al Ente de Control.
- Todas las respuestas, incluyendo las complementarias o alcances, deben asociarse al radicado de origen (o de entrada) del Sistema de Gestión Documental, para su respectivo seguimiento.
- La respuesta debe ir dirigida al ente de control que interpone la solicitud, a su vez en el asunto o en el contenido de la respuesta debe mencionar el número del radicado de entrada ORFEO.⁴

Nota: El radicado ORFEO que contenga la entrada (requerimiento) y salida (respuesta) solamente podrá cerrarse cuando se evidencia el acuse de recibo que acredite la entrega oficial del documento.

- **Término de respuesta:** Los requerimientos de Entes de Control serán atendidos en el marco de lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley 1755 de 2015, es decir en un término no mayor de diez (10) días.

Es preciso recordar que, el término será aquél señalado por el ente de control, iniciando a partir del día siguiente a la radicación. Para el caso de los requerimientos **urgentes** o **inmediatos**, se deberá dar respuesta dentro de los tres (3) días siguientes, en caso de requerir más tiempo por el volumen o complejidad de la información, la situación deberá ser puesta en conocimiento al respectivo organismo con anticipación a su vencimiento.

⁴ En caso de que el ente de control solicite que la respuesta se otorgue directamente al ciudadano, el oficio de salida saldrá a nombre de este con copia al ente de control.

Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

- **Suscripción:** Las respuestas a los requerimientos de Entes de Control dirigidos al Secretario de Gobierno o a la Entidad podrán ser suscritas por el Secretario de Gobierno, Asesores del Despacho, Subsecretarios, Directores, Subdirectores, Jefes de Oficina, supervisores de contratos o por el Director Jurídico de la entidad, en caso de que en la respuesta intervenga más de una dependencia o por solicitud de la Alta Dirección. Lo anterior, con el propósito de asegurar la calidad de la información.
 - Si la respuesta al derecho de petición es emitida por una Alcaldía Local, debe venir suscrita única y exclusivamente por el/la Alcalde/sa Local.
 - Si el requerimiento está dirigido a un funcionario específico de la Secretaría de Gobierno, deberá ser éste quien brinde la respectiva respuesta.
- **Seguimiento:** Para los casos en los que la Dirección Jurídica no sea la responsable de dar respuesta al ente de control, debe hacer seguimiento hasta tanto se evidencie acuse de recibo emitido por el CDI en el aplicativo de gestión documental ORFEO, momento en el cual podrá autorizar el cierre del trámite.

2.4. Alertas preventivas e informes de seguimiento a los requerimientos de Entes de Control

- La Dirección Jurídica verificará, **en todos los casos**, que la información suministrada por los responsables sea entregada dentro de los términos establecidos por el organismo de control y, por solicitud del Secretario de Gobierno frente a los temas de especial interés para la Entidad, que la información suministrada esté acorde con lo solicitado y atienda a cada uno de los puntos requeridos. Así mismo, cada dependencia deberá atender las observaciones y ajustes propuestos por la dirección.
- Respecto de los requerimientos que se encuentren en “*modo privado*” en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, **se solicita a la dependencia competente informar a la Dirección Jurídica**, la fecha en la que se dio la respuesta y se remita el respectivo acuse de recibo por parte del CDI, el cual, en todo caso, debe respetar el plazo estipulado en el requerimiento. **En todos los casos, se debe remitir copia del radicado de la respuesta definitiva con sus correspondientes anexos a la Dirección Jurídica.**
- La Dirección Jurídica remitirá el informe semanal a la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, al correo electrónico reportes.descongestion@gobiernobogota.gov.co, con copia correo del Secretario de Gobierno, los viernes antes de las 8:00 a.m., cuya finalidad es consolidar las peticiones ciudadanas, de entes de control y de autoridades políticas para remitir a los Directivos de la Entidad.
- Por parte de la Dirección Jurídica se elaborarán las comunicaciones con las alertas preventivas sobre posibles vencimientos a las respuestas a requerimientos de Entes de Control dirigidas a los Directivos a cargo de su trámite.
- En caso de no cumplir con los términos establecidos en la ley y/o estipulados por el órgano de control, la Dirección Jurídica remitirá el informe a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para las investigaciones correspondientes.

Instrucciones para la atención a requerimientos
presentados por Entes de Control

Vigencia desde:
18 de febrero de 2025

- Los datos obtenidos y manipulados por la Secretaría Distrital de Gobierno solo podrán ser utilizados para los fines y propósitos señalados en la Política de Tratamiento y Protección de Datos de la entidad (GDI-TIC-M007)

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos internos

Código	Documento
SAC – P001	Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía
GDI-GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite Documental

Normatividad Vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución	1991	Constitución Política de la República de Colombia	Artículos 115 a 120, 249, 267, 275, 281
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Artículo 13 a 33
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	Todos

Documentos externos

Nombre	Año de publicación del documento y versión	Entidad que lo emite	Medio de consulta
N/A	N/A	N/A	N/A