



Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y
Consulta

Control de Cambios

| Versión | Fecha | Descripción de la modificación |
|---------|--------------------------|--|
| 1 | 30 de septiembre de 2011 | Primera versión del documento vincula y elimina el procedimiento Respuesta a Derechos de Petición y Consultas P-113800-02 y P113200-05. |
| 2 | 8 de noviembre de 2012 | Segunda versión del documento Actualización del instructivo teniendo en cuenta la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| 2 | 14 de diciembre de 2015 | Actualización del documento: Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta, conforme la Ley 1755 de 2015 Este documento reemplaza el Instructivo 1D-GSJ-I001 |
| 01 | 10 de noviembre de 2017 | Actualización del documento Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta, conforme al Decreto Distrital 411 de 2016. Este documento reemplaza el Instructivo 1D-GSJ IN001. |
| 02 | 16 de febrero de 2018 | Modificación descripción actividades |
| 03 | 19 de junio de 2020 | Se ajusta las instrucciones a la plantilla, se retira del numeral 7.1. “Responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición” al consejero de justicia en atención a los lineamientos del Acuerdo Distrital 735 de 2019 mediante el cual se suprime el Consejo de Justicia. Así mismo, se actualiza la normatividad Conforme a la emergencia sanitaria por Covid 19 acorde a lo dispuesto en el Decreto Nacional 491 de 2020. |
| 04 | 15 de junio de 2022 | Modificación del numeral 2.7.1. Responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición, y actualización de la normatividad vigente. |
| 05 | 21 de marzo de 2024 | Se actualiza la normatividad vigente. Se incluye descripción detallada de los tipos de petición y los términos para resolverlas |

| Método de Elaboración | Revisa | Aprueba |
|--|---|---|
| El documento se modificó por parte de Lady Catherine Lizcano Ortiz, profesional de la Dirección Jurídica y con la participación de los profesionales de la: Dirección Jurídica, Dirección de Relaciones Políticas y de la Oficina Asesora de Comunicaciones, con el acompañamiento metodológico de la Oficina Asesora de Planeación. | <p>Diego Antonio Cardozo Agudelo Promotor de mejora</p> <p>Yamile Espinosa Galindo Profesional OAP – Analista del proceso</p> | <p>Paula Lorena Castañeda Vásquez Directora Jurídica Líder proceso de Gestión Jurídica</p> <p>Documento aprobado y publicado bajo Caso HOLA: 28139</p> |

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

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo de las Instrucciones

Dar trámite y resolver oportunamente las peticiones de la ciudadanía, Entidades de cualquier orden, Entes de Control y las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, mediante la expedición de comunicación escrita, con el fin de dar cumplimiento a los lineamientos constitucionales y legales relacionados con el derecho de petición.

Responsable

Director/a Jurídico/a

Glosario

- **Consulta:** Petición de información, opinión o consejo sobre una materia determinada.
- **Derecho de petición:** El derecho de petición es la facultad para dirigirse a los poderes públicos de forma individual o colectiva y que se encuentra consagrada en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, con el fin de poner en conocimiento a estos, de ciertos hechos, reclamar su intervención, solicitar información sobre situaciones de interés general o particular.
- **Recurso:** Medio formal por el cual una persona puede impugnar una decisión adoptada por la autoridad competente mediante un acto administrativo, la cual considera incorrecta o injusta.

Siglas

- CDI: Centro de Documentación e Información

2. INSTRUCCIONES

A continuación, se establecen los lineamientos generales a tener en cuenta para el cumplimiento del instructivo.

2.1 OBJETO Y ALCANCE

Según el artículo 23 de la Carta Política, 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

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

- Requerir información
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas
- Presentar quejas
- Formular denuncias
- Presentar reclamos
- Interponer recursos

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo.

De la efectividad del trámite a la petición formulada, depende en gran parte 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.

La importancia de este derecho, y la conciencia de que las personas son el centro de la actividad de la Administración Distrital, hace imperioso dar un trámite adecuado a las peticiones, en consecuencia, se expide la presente instrucción, así:

2.2 MARCO CONSTITUCIONAL

“Artículo 2.- Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares”.

“Artículo 23.- Toda persona tiene derecho 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.”

“Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley (...).”

2.3. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES:

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:

- Quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

- Quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
- Quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- Las autoridades, oficiosamente.

2.3.1 SEGÚN SU FORMA

- Escrito
- Verbal
- Cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos.

Escrito

Corresponden a aquellas solicitudes que son recibidas por medio escrito, directamente o mediante apoderado en el Centro de Documentación e Información- CDI, área encargada de recepcionar, radicar y registrar el documento en el aplicativo ORFEO u otro que se disponga en la Entidad.

A la petición se puede acompañar una copia en la que el/la Servidor/a público/a anotará la fecha y hora de su presentación, el número y clase de los documentos anexos, la que tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

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 se dictan 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 falten. 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.

Se podrá exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, para lo cual se tendrá a disposición del interesado/a, sin costo, a menos que la ley señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin que por ello el/a peticionario/a quede impedido/a de aportar o formular con su petición, pruebas, argumentos o documentos adicionales que los formularios no contemplen y sin que por su utilización la Entidad quede relevada del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

Verbal

Cuando el peticionario formule su petición en forma verbal de manera presencial o telefónica, debe quedar constancia de su presentación en el CDI de la secretaría o en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, el/a servidor/a asignado informará de inmediato al interesado.

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”

Si la petición requiere algún formalismo dado el tema objeto de la misma, el/a servidor/a a cargo de brindar orientación, solicitará al peticionario su presentación en forma escrita; cuando la persona no sepa escribir, el/a servidor/a 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.

Cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos

Cuando la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos, esta tendrá como datos de: fecha, hora de radicación, número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

El/a peticionario/a que ejerza su derecho de utilizar medios electrónicos, debe registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin, caso en el cual la entidad debe continuar la actuación por este medio, a menos que el/a interesado/a solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro mecanismo.

Los documentos suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que le confieren a los mismos las disposiciones del procedimiento civil.

Las reproducciones efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales.

En relación con las peticiones ciudadanas que reciba la Entidad a través de sus perfiles de redes sociales, la Oficina Asesora de Comunicaciones, atenderá lo señalado en la Directiva 004 de 2021, expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, por medio de la cual impartió Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

Independientemente de su forma, las peticiones deberán contener por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 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.
- 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 del peticionario cuando fuere el caso.

2.3.2 SEGÚN SU CONTENIDO

- Petición en Interés General
- Petición en Interés Particular
- Petición de Información

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y
Consulta

- Formulación de Consultas



Las Peticiones de Interés General o Particular se contestará dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo.

La petición de información del particular o entre autoridades deberá resolverse dentro de los diez (10) hábiles siguientes a su recepción. Si dentro de este término no se ha emitido respuesta se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

La de petición de formulación de consultas deberá contestarse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Cuando la solicitud de concepto provenga de una alcaldía local, dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno o de entidades que hagan parte del Sector Gobierno, 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.






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 continuación¹:

| 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 |

¹ Manual para la Gestión de Peticiones - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf




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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

| Petición | ¿Qué es? | ¿Cuándo debe resolverse? | ¿Debe registrarse en el Sistema? |
|---|---|--|----------------------------------|
| 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 |
| Denuncia por actos de corrupción² | 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 |

² De conformidad con el Decreto Distrital 189 de 2020



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”

| 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 |
| 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. | Sí |
| Solicitud de informes por los congresistas³ | 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.  | Sí |
| 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) | Sí |

³ 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 (...)”

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y
Consulta

| Petición | ¿Qué es? | ¿Cuándo debe resolverse? | ¿Debe registrarse en el Sistema? |
|---|--|---|----------------------------------|
| | | días siguientes ⁴ a su recepción.  | |
| 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.  | Sí |

La dependencia 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 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.

⁴ 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.”

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

- **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.

2.3.3 CONSIDERACIONES GENERALES

Si la entidad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término 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.

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.

No se podrá devolver petición que se considere inadecuada o incompleta.

Si la autoridad 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 remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos legales, la Entidad 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.

El/a servidor/a 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 encuentren 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.

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.

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

Respecto de peticiones reiterativas que hayan obtenido alguna respuesta, la Entidad deberá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

Cuando 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.

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

2.4. PETICIONES PRIORITARIAS

Los/as servidores/as 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.

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.

Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

2.5. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS RESERVADOS

De conformidad con el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, solo tienen 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 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 el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, la enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo 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 será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno. En caso de insistencia del solicitante, éste puede hacerla en la misma diligencia de notificación expresando los motivos que fundamentan su inconformidad, o por escrito dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión de la Administración.

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

2.6. TRASLADO DE PETICIONES ⁵

Eficiencia administrativa y cero papel: en concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL⁶, 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.

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 la entidad dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa a la persona solicitante 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 debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad, 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.

⁵ Manual para la Gestión de Peticiones - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

⁶ Directiva Presidencial 04 de 2012.

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

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”.

2.7. PAGO DE COPIAS

Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a cinco (5) folios, el peticionario deberá cancelar previamente el costo de estas, de acuerdo con los valores establecidos en la Resolución 0162 de 2016 expedida por la Secretaría Distrital de Gobierno, o la que la modifique, adicione o derogue, haciendo la respectiva consignación en la Tesorería Distrital a favor de Bogotá, D. C.

2.8. MEDIDAS

2.8.1. Responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición.

Las respuestas a las peticiones serán firmadas por el/la respectivo/a Alcalde/sa Local, Subsecretario/a, Inspector/a de Policía, Asesor/a de planta del Despacho del Secretario de Gobierno, Director/a, Subdirector/a o Jefe/a de Oficina a cargo del asunto de que se trate, o por el /la Secretario/a Distrital de Gobierno en los casos que se requiera.

Debe anotarse que cuando las peticiones lleguen con solicitudes que involucren a varias dependencias, el/la responsable de la consolidación de la información y la suscripción de la respuesta será el/la Subsecretario/a cabeza del área así:

Subsecretaría de Gestión Institucional:

- Dirección de Gestión del Talento Humano
- Dirección Administrativa.
- Dirección Financiera.
- Dirección de Tecnologías e Información
- Dirección de Contratación.

Subsecretaría de Gestión Local:

- Dirección para la Gestión del Desarrollo Local
- Dirección para la Gestión Políciva

Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos:

- Dirección de Convivencia y Diálogo Social

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

- Dirección de Derechos Humanos.
- Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia.
- Dirección de Asuntos Étnicos.
- Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom
- Subdirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras

Cuando las peticiones involucren varias dependencias, la Oficina de Atención al Ciudadano remitirá a la dependencia responsable de consolidar y suscribir la respuesta.

Los responsables de la firma de la respuesta a la petición deberán garantizar que las mismas se resuelvan de fondo en términos de calidad, veracidad, precisión y oportunidad.

2.8.2 Enlace de cada dependencia con el Despacho.

Para facilitar el seguimiento que el Despacho realiza a las peticiones, cada dependencia de la entidad designará el enlace responsable de:

- Mantener informado al Despacho del trámite dado a las peticiones por parte de la dependencia a cargo.
- Alertar al Directivo de la dependencia a fin de que tome las medidas pertinentes para dar respuesta oportuna a las peticiones.

2.8.3. Constancia de respuesta.

Parte del núcleo esencial del derecho fundamental de petición, es la respuesta oportuna, frente a ello la responsabilidad de la entidad solamente termina cuando el peticionario ha recibido respuesta a su solicitud.

Teniendo en cuenta los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía emanada por la Secretaría General y la Ley Anticorrupción, todo requerimiento que llegue en medio físico (Queja, reclamo, solicitud de información, felicitaciones, peticiones de interés particular y general), serán tramitados a través del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO o a través de las plataformas, herramientas tecnológicas o físicas establecidas por la Secretaría Distrital de Gobierno, tanto en el Nivel Central como Local.

Las comunicaciones externas de salida del Nivel Central y Local, serán entregadas directamente en el Centro de Documentación e Información para la respectiva validación en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, mediante el registro de control virtual para entrega física de documentos, por parte del referente de gestión documental de la dependencia quien verificará que toda la información de radicación esté completa y debidamente relacionada en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, para su trámite ante el Centro de Documentación e Información. A su turno las comunicaciones externas, también podrán ser entregadas a través de empresas que ofrezcan el servicio de correo certificado.

Si no fuere posible entregar la respuesta, el Centro de información o quien haga sus veces 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 del derecho de petición.

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

La publicación también se efectuará en aquellos casos en los que no se tengan los datos del/la peticionario/a o teniéndolos no fuere posible el envío de la respuesta; la fijación de la respuesta se realizará en lugar público del respectivo despacho, por el término de diez (10) días.

2.8. CASOS ESPECÍFICOS

2.8.1 Solicitudes o requerimientos de Entidades Públicas y de Control.

Para el caso de las peticiones provenientes de corporaciones públicas (Congreso de la República, Ministerios, Departamentos Administrativos, Concejo de Bogotá, Asambleas Departamentales, Juntas Administradoras Locales, Alcaldías, Gobernaciones, entre otras) y de los organismos de control serán radicados y remitidos a través del Aplicativo de Gestión Documental por parte del CDI a la dependencia respectiva y respetando el destinatario.

2.8.2 Peticiones a cargo de la Dirección de Relaciones Políticas.

Las peticiones interpuestas por parte de Congresistas, Concejales y Ediles están a cargo de la Dirección de Relaciones Políticas de la Secretaría Distrital de Gobierno, teniendo en cuenta que el principal objetivo de estas, es ejercer un control político sobre la administración Distrital.

Una vez la Petición llega a la Dirección de Relaciones Políticas, el/la encargado/a dará el respectivo trámite.

Así mismo, una vez recibida la petición, el/la encargado/a, en primer lugar, remite la respuesta parcial al Senador, Representante, Concejal y/o Edil, a fin de dar cumplimiento al recibo de la petición de conformidad con las Leyes 1909 de 2018 y 1755 de 2015 y, posterior a ello, se realiza el direccionamiento a las entidades adscritas y/o dependencias que sean competentes para emitir la respuesta relacionada a la petición, para lo cual, anexará a la misma copia de la petición.

Ahora bien, si la petición involucra información de todo el Sector Gobierno, la respuesta debe ser enviada a la Dirección de Relaciones Políticas en medio físico y magnético, con todos los anexos, a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de la comunicación o, en todo caso, antes de que se venza el plazo para responder. Lo anterior con el fin de que la Dirección pueda revisar la respuesta, hacer los ajustes necesarios, llevarla para la firma y enviarla al/el peticionario/a.

Una vez compilada la información se procede a remitir respuesta final al interesado dentro de los términos de ley.

Para los casos en que las peticiones por parte de los cuerpos colegiados lleguen directamente a las entidades adscritas y/o alcaldías locales, éstos deberán ser resueltos por ellos mismos y enviarán copia de la respuesta a la Dirección de Relaciones Políticas.

En algunos casos puntuales como es el caso contemplado en la Ley 5 de 1992 – Reglamento del Congreso, las peticiones que elevan los congresistas, así como las hechas por las organizaciones políticas que se declaren en oposición, conforme lo señalado en la Ley 1909 de 2018 – Estatuto de la Oposición, deberán ser contestadas dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de estas, y por ende, deberá solicitarse la información con carácter urgente, con el fin de cumplir dentro de los términos fijados por la ley.

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

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos Internos

| Código | Documento |
|----------|---|
| GJR-P001 | Procedimiento para la asesoría jurídica y representación administrativa, judicial y extrajudicial |

Normatividad Vigente

| Norma | Año | Epígrafe | Artículo(s) |
|-----------------------------------|------|--|----------------------|
| Constitución Política de Colombia | 1991 | Constitución Política de Colombia | Artículos 2, 23 y 74 |
| Ley 5 | 1992 | Por la cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes | Toda la norma |
| Ley 962 | 2005 | Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. | Toda la norma |
| Ley 1437 | 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. | Toda la norma |
| Ley 1474 | 2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública | Artículo 76 |
| Ley 1564 | 2012 | Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones | Artículo 74 |
| Ley 1581 | 2012 | Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales | Toda la norma |

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

Versión: 05

Vigencia desde:
21 de marzo de 2024

| Norma | Año | Epígrafe | Artículo(s) |
|-----------------------|------|---|---|
| Ley 1712 | 2014 | Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional | Artículo 1, 4, 6, 18, 19, 20, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 28 y 29 |
| Ley 1755 | 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. | Toda la norma |
| Ley 1909 | 2018 | “Por medio de la cual se adoptan el Estatuto de la Oposición Política y algunos derechos a las organizaciones políticas independientes.” | Artículo 16 |
| Ley 1952 | 2019 | Por la cual se expide el Código General Disciplinario | Toda la norma |
| Decreto Ley 1421 | 1993 | Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fé de Bogotá. | Toda la norma |
| Decreto Ley 019 | 2012 | Por el cual se dictan norma para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública | Artículos 4, 12, 13 y 14 |
| Decreto Nacional 1166 | 2016 | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Nacional 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. | Toda la norma |
| Decreto Nacional 2106 | 2019 | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública | Toda la norma |
| Acuerdo Distrital 630 | 2015 | Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la | Toda la norma |

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

| Norma | Año | Epígrafe | Artículo(s) |
|--|------|---|---------------|
| | | Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones | |
| Acuerdo Distrital 731 | 2018 | Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones | Toda la norma |
| Decreto Distrital 197 | 2014 | Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C. | Toda la norma |
| Documento CONPES D.C. 03 | 2019 | Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía | Toda la norma |
| Resolución 0162 | 2016 | “Por la cual se establece el valor de las copias de documentos, solicitados por particulares en la Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones” | Toda la norma |
| Resolución No. 0330 | 2023 | " Por la cual se adopta el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de la Secretaría Distrital de Gobierno -SDG Por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la Secretaria Distrital de Gobierno" | Toda la norma |
| Directiva 004 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá | 2021 | Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales | Todo |
| Circular 108 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. | 2015 | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento | Toda la norma |

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”

Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta

Versión: 05

Vigencia desde:
21 de marzo de 2024

| Norma | Año | Epígrafe | Artículo(s) |
|---------------------------|------|---|---------------|
| | | Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | |
| Directiva Presidencial 04 | 2012 | Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública | Toda la norma |

Documentos externos

| Nombre | Año de publicación del documento y versión | Entidad que lo emite | Medio de consulta |
|--------------------------------------|--|--|---|
| | | | |
| Manual para la Gestión de Peticiones | 2020 | - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. | https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticones_v3.pdf |

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”