

Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía

Control de cambios

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

<p>SECRETARÍA DE GOBIERNO</p> <p>04</p>	<p>15 de septiembre de 2021</p>	<p>Se actualiza el documento cambiando el término SDQS por el término BTE dentro del documento; se incluye el trámite para la recepción de comunicaciones por Redes Sociales, numeral 1.9 subtítulo Registros por Canal de Atención, y el texto prototipo para informar al ciudadano una vez vencidos los términos de subsanación, numeral 1.2 en el subtítulo Políticas de Operación.</p>
<p>05</p>	<p>27 de septiembre de 2022</p>	<p>De acuerdo con la dinámica actual del proceso de atención a la ciudadanía y enmarcado en la normatividad distrital y nacional vigente, se realizan cambios tendientes a la actualización de los siguientes aspectos: Tabla de tiempos de respuesta a derechos de petición, desarrollo con detalle del Procedimiento de Solicitud de Ampliación y/o aclaración de términos allegadas por el aplicativo de gestión documental ORFEO, adicionalmente se establecen lineamientos para el traslado de peticiones entre entidades del Orden Distrital, Territorial, Nacional y/o privadas según las competencias. Se relacionan las medidas de responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición, por otra parte, se da alcance a las causales de tipos de cierre detallando aquellos que son realizados a través del aplicativo Bogotá Te Escucha, así como los criterios de validación para cierre, también se adoptan los conceptos de consultas y solicitudes de acceso a la información de acuerdo con lo establecido por la Secretaría General, de igual manera, se efectúan ajustes respecto a los canales de atención, incluyendo el desarrollo tecnológico realizado para la creación de la Ventanilla Virtual de radicación de correspondencia, igualmente, se referencia la inclusión del Formato SAC - F10 "Encuesta de Percepción y Satisfacción del Servicio" de la Secretaría Distrital de Gobierno, se crean los flujogramas asociados a: procedimiento de traslados de derechos de petición a diferentes entidades de orden distrital, nacional, territorial y/o privadas;; tratamiento de derechos de petición; solicitud al peticionario de ampliación del derecho de petición de la ciudadanía; solicitud al peticionario por aclaración, notificación de comunicaciones oficiales externas. Finalmente se hace inclusión del procedimiento de seguimiento a derechos de petición.</p>
<p>06</p>	<p>28 de junio de 2023</p>	<p>Reestructuración del objetivo del procedimiento en términos de redacción y semántica. Modificación del numeral 1.1 Políticas de Operación según la normatividad vigente. Modificación del glosario, simplificando el término Community Manager a lenguaje claro, reemplazándolo por Administrador de comunidades de internet, así mismo, se simplificaron a lenguaje claro los términos colaborador(es) y funcionario(s) por servidor(es); adicionalmente, se modifica la definición de algunas tipologías de derechos de petición, tales como: Consulta, derecho de petición de la ciudadanía de interés general, derecho de petición de la ciudadanía de interés particular, sugerencia, solicitud de copias y solicitud de información conforme a la definición acogida por el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Finalmente, en cuanto a la modificación del</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"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

SECRETARÍA DE GOBIERNO		<p>glosario, se agregaron términos y definiciones tales como: clasificador, radicador e intranet.</p> <p>Se actualizó el numeral 1.9 Medidas de responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición, conforme a las dinámicas y necesidad del servicio, la cual fue validada por las dependencias y/o áreas de la SDG involucradas.</p> <p>Se incluye en el numeral 2.3 y 2.4, el procedimiento de las solicitudes que necesiten ampliación o aclaración.</p> <p>Se incluyen actualizaciones orgánicas de la estructura jerárquica y organizacional de las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, lo anterior, en el marco de la actualización del Decreto 411 de 2016.</p> <p>Se modificó el numeral 1.15 Tipos de Cierre en el Bogotá Te Escucha – Cierre de solicitudes entre entidades o entes de control según la actualización de los lineamientos implementados en la SDG frente al tema.</p> <p>Se crean los flujos gráficos de los derechos de petición que requieren ampliación que ingresan mediante el Aplicativo de Gestión Documental Orfeo y mediante el Aplicativo Bogotá Te Escucha.</p> <p>Con base en las herramientas disponibles y generadas desde distintas entidades públicas respecto a la simplificación de documentos, se realiza la traducción total del documento a lenguaje claro.</p>

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
<p>El documento fue actualizado por el equipo de Servicio a la Ciudadanía y el Profesional 222-24 de la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.</p> <p>Con apoyo de la Dirección Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación. Quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales.</p>	<p>Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado Código 222-24</p> <p>Jacobo Pardey Rozo Profesional OAP – Analista del proceso</p>	<p>Martha Liliana Soto Iguarán Subsecretaria de Gestión Institucional Líder de macroproceso</p> <p>Aprobado mediante Caso Hola N° 328434</p>

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



1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

Brindar lineamientos claros respecto de la recepción, identificación y clasificación adecuada de los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá Te Escucha y el aplicativo de Gestión Documental ORFEO, en aras de garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la legislación vigente.

Alcance

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

Responsable

Líder funcional – Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Líder metodológico – Profesional Especializado Código 222 Grado 24 líder del proceso Servicio Atención a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Gestión Institucional.

Roles

Radicador

Clasificador

Servidores de las dependencias de Nivel Central y áreas de las Alcaldías Locales.

Administrador de comunidades de internet

Motorizado y/o Notificador

Políticas de operación

1.1.1 El presente documento es producto de la proyección y actualización por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional-Oficina de Atención a la Ciudadanía, en este sentido, es necesario indicar que la gestión, tratamiento y respuesta oportuna a cada una de las peticiones elevadas ante la Secretaría Distrital de Gobierno-SDG, es una actividad transversal a cada uno de los servidores de la entidad a quienes se asigne una petición, con el fin de realizar la correspondiente gestión y respuesta de acuerdo con los términos de ley. Sumado a lo anterior, es responsabilidad del Despacho del Secretario de Gobierno, así como de los Subsecretarios(as) Directores, Jefes de oficinas del Nivel Central, Alcaldes(as) Locales y los Profesionales Especializados código 222 grado 24 de las áreas de Gestión del Desarrollo Local y Gestión Policiva Jurídica en las Alcaldías Locales, realizar las correspondientes acciones a que haya lugar en aquellos casos en los que se evidencie la falta de respuesta oportuna a las peticiones elevadas ante la SDG.

1.1.2 Las actividades de control descritas en este procedimiento se orientan a garantizar el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, para que se atiendan sus asuntos, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, como derecho fundamental, que le otorga el artículo 23 de la Carta Política de Colombia.

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Este procedimiento de los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, las cuales orientan técnica y normativamente a todas las Dependencias de la SDG en torno a las diferentes modalidades, términos para resolver y poder brindar la respuesta con los criterios de oportunidad, claridad, calidez, manejo del sistema y coherencia, incluso cuando se presente la solicitud de manera verbal.

Dentro de este procedimiento se establecen las instrucciones para implementar los controles operacionales con relación a los Derechos de Petición:

- El reconocimiento de un derecho de petición de la ciudadanía.
- La intervención de una entidad o funcionario.
- Etapa de traslados del derecho de petición de la ciudadanía, descritas en el flujograma.
- Lineamiento para las comunicaciones recibidas por redes sociales, descritas en el flujograma.
- La resolución de una situación jurídica.
- La prestación de un servicio.
- Ciclo de la gestión del derecho de petición de la ciudadanía flujograma (Véase numeral 2.2 de este documento)
- Etapa de solicitud ampliación, aclaración y/o corrección del derecho de petición de la ciudadanía (Véase numerales 2.3 y 2.4 de este documento)
- Consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- Formular consultas.
- Presentar Quejas.
- Interponer denuncias.
- Presentar reclamos.
- Etapa de notificación, descritas en el flujograma (Véase numeral 2.5 de este documento).

1.1.4 Las evidencias de implementación de los controles operacionales podrán presentarse y almacenarse en formato digital, con el propósito de fomentar la reducción en el consumo de papel y empleo de herramientas electrónicas. (https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/gobiernobogota.gov.co/files/planeacion/ple-pin-pl001_piga-sdg_v5_1.pdf).

1.1.5 En el desarrollo del presente procedimiento, se implementarán las siguientes buenas prácticas ambientales, en cumplimiento del compromiso ambiental de la entidad:

- Utilización de medios electrónicos de comunicación para la revisión de versiones preliminares (borradores) de las respuestas.
- Impresión únicamente de versiones definitivas de las respuestas a notificar por medios físicos.
- Uso racional del combustible (en los casos en que aplique).
- Gestión adecuada de residuos generados.
- Empleo razonable de todos los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades.

1.1.6 La incorporación a través del AGD ORFEO que interopera de forma automática con el aplicativo BTE, posibilita el seguimiento de la gestión realizada del Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 y Manual de Atención Incluyente SAC-M002. Por tanto, el alcance rige para toda la entidad, teniendo en cuenta que el marco estratégico de la SDG concibe la Atención a la Ciudadanía como un proceso transversal.

- De la efectividad del trámite al derecho de petición de la ciudadanía 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

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Secretaría de Gobierno de la Nación.

- Todo derecho de petición de la ciudadanía ingresado a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, virtual), se tramitan a través de la herramienta de AGD-ORFEO, que se articula automáticamente con el aplicativo BTE, tal como lo establece el proceso de gestión documental de la entidad.
- Todo derecho de petición de la ciudadanía debe tener respuesta, teniendo en cuenta su modalidad. Dentro de los términos establecidos en el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (CPACA) sustituido por la Ley 1755 de 2015. Por lo anterior, el trámite de reasignación, proyección de respuesta, vistos buenos, firmas y envíos se realizarán de tal manera que el peticionario reciba la respuesta dentro de los tiempos definidos en la norma, así:
 - Derecho de petición de la ciudadanía de Interés General y particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones): un término de 15 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.
 - Solicitudes de Información y Copias: 10 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.¹
 - Solicitudes de Consulta, 30 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.
 - Denuncias por Actos de Corrupción: 15 días hábiles siguientes a la fecha y hora de radicado.
- El único medio autorizado para notificación de comunicaciones oficiales externas en la SDG es el CDI.

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 hábiles siguientes a la fecha de radicación para que dé respuesta complementando la solicitud en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un tiempo igual según lo mencionado en el artículo 17 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Texto prototipo de respuesta:

“Teniendo en cuenta que usted contó con el término de un (1) mes para completar la información faltante y no se allegó, le informo que se entiende DESISTIDA su solicitud y se procederá al cierre correspondiente dentro del aplicativo, sin embargo, una vez notificada esta decisión, usted puede interponer el recurso de Reposición dentro de los diez (10) días siguientes, lo anterior en cumplimiento de lo señalado en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Decreto Fundamental de Petición y se sustituye un título de del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo””

Para el caso en particular del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la aclare dentro de los diez

¹ El procedimiento único de Policía es especial y está reglado por la Ley 1801 de 2016; razón por la cual, no le es aplicable la regulación del derecho de petición de la ciudadanía previsto en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual además, ha sido desarrollado en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, tal y como lo indicó la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

(10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se negará de radicación al ciudadano por este motivo.

Cuando la solicitud por naturaleza requiera ampliación de la información se devolverá al ciudadano para que este, efectúe la ampliación dentro de los treinta (30) días siguientes. En caso de no ampliarse la información, se expedirá un acto administrativo para su correspondiente cierre.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles.

Cuando el ciudadano formule su petición en forma verbal: Lo más pertinente será que sea resuelta en el primer nivel de servicio, esto con el objetivo de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite disminuir la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en el aplicativo. En caso de no ser posible resolver la solicitud en el primer nivel de servicio, la petición SI deberá ser registrada en Aplicativo para continuar con la gestión correspondiente siguiendo los lineamientos del artículo 15 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

La notificación de las actuaciones administrativas a través de correos electrónicos se realizará teniendo en cuenta lo establecido en el concepto 146231 de 2020 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública: “...la entidad deberá notificarlo por dicho medio, hasta tanto el ciudadano o interesado solicite recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente...”.

Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos legales, se aplicará lo previsto en el artículo 17 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 informando de esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto.

El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones en virtud del artículo 17 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, 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.

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 con el régimen disciplinario.

En el caso que el servidor de la SDG identifique que la solicitud no es competencia de la entidad, procederá de la siguiente forma

1.1.6.1 Cuando se trate de traslados a entidades del orden distrital:

- El servidor del CDI radica la solicitud, valida la competencia y asigna el radicado de entrada a la oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía, Alcaldía Local o Nivel Central según corresponda.
- El servidor de la oficina de SAC genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano, indicando la(s) entidad(es) competente(s) a la(s) que será trasladado el derecho de petición de la ciudadanía.
- El servidor de la oficina de SAC trasladará el derecho de petición de la ciudadanía a la(s) entidad(es) competente(s) a través del Aplicativo BTE, cargando el oficio de respuesta de traslado.
- El servidor de la oficina de SAC realiza el seguimiento y una vez se evidencia que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, subirá manualmente el acuse al aplicativo BTE y da cierre al derecho de petición de la ciudadanía en el AGD ORFEO.

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

1.1.6.3 Cuando se trate de Traslados a Entidades de Orden Nacional, Territorial y/o Privadas:

- Cuando un Derecho de petición de la ciudadanía es recibido en la SDG, el servidor del CDI radica, valida la competencia y asigna la entrada al área o dependencia según corresponda (En caso de que el Servidor del CDI no efectúe correctamente la primera asignación, el área o dependencia no deberá reasignarlo de vuelta al CDI, antes bien, deberá reasignarlo al área o dependencia según competencia relacionada; la asignación y/o reasignación no debe superar un (01) día hábil desde su radicación y no debe realizarse más de una vez entre áreas o dependencias de la entidad).
- Tanto en Nivel Local como en Nivel Central se debe generar el oficio de traslado de respuesta con copia al ciudadano; el servidor que tiene asignado el derecho de petición de la ciudadanía en su bandeja de entrada del AGD ORFEO debe garantizar y verificar el cumplimiento de los criterios de aprobación para cierre.
- El servidor de la oficina de SAC realizará seguimiento, una vez el oficio de traslado cuente con los criterios de aprobación para cierre, éste cargará el acuse de recibido manualmente en el BTE y dará aprobación de cierre, para luego, ser cerrado el trámite en el AGD ORFEO por el servidor quien tiene asignado el derecho de petición de la ciudadanía.

1.1.6.3 Cuando se trate de traslados a Entidades de orden Distrital, y/o orden Nacional, y/o Territorial y/o Privadas:

- Cuando un derecho de petición de la ciudadanía es recibido a la SDG, el servidor del CDI radica, valida la competencia y asigna la entrada al área o dependencia según competencia relacionada e informa la entrada a la oficina SAC (En caso que el servidor del CDI no efectúe la oficina de correctamente la primera asignación, el área no deberá reasignarlo al CDI, antes bien, deberá reasignarlo al área según competencia relacionada; la asignación y/o reasignación no debe superar un (01) día hábil desde su radicación).
- El servidor de SAC genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano asociándolo a la entrada que le ha sido informada, indicando la(s) entidad(es) competente(s) del Orden Distrital a la(s) que será trasladado el derecho de petición de la ciudadanía. El servidor de la oficina de SAC trasladará el derecho de petición de la ciudadanía a la(s) entidad(es) competente(s) del Orden Distrital a través del BTE, cargando el oficio de respuesta de traslado.
- El servidor que tiene asignado el derecho de petición de la ciudadanía genera el oficio de traslado a la entidad Nacional, Territorial y/o Privada con copia al ciudadano garantizando el cumplimiento de los criterios de aprobación para cierre.
- El servidor de SAC efectuará el seguimiento, una vez se evidencie que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, lo subirá manualmente al BTE y dará aprobación de cierre, para luego, ser cerrado el trámite en el AGD ORFEO por el servidor quien tiene asignado el derecho de petición de la ciudadanía.

Todos los derechos de petición cuya competencia no sea de la SDG, deben ser trasladados a través del BTE aun cuando ya se hubieren vencido los términos. Cuando un derecho de petición de la ciudadanía es recibido en el Nivel Central, el Servidor del CDI radica y debe asignarlo a la oficina de SAC.

1.1. Tipologías de Peticiones

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se clasifica toda solicitud ciudadana con las siguientes tipologías:

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.

Derecho de petición de la ciudadanía de 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.

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

Derecho de petición de la ciudadanía de 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.

Denuncia por actos de corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la Ley, incluidos los relacionados con la contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constructivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibición y violación del régimen de inhabilidades, impedimentos conflictos de interés de un servidor público.

Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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.

Solicitud de Copia: 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.

Solicitud de Información: Derecho 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.

Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

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 brindado por la Entidad.

1.2. Formas de iniciar una actuación Administrativa

Según el artículo 23 de la Carta Política de Colombia, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 4 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), las actuaciones administrativas podrán iniciarse por:

- Quienes interpongan el Derecho de petición de la ciudadanía, en interés general.
- Quienes interpongan el Derecho de petición de la ciudadanía, en interés particular.
- Quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
- Las autoridades, oficiosamente.

1.3. Contenido de los Derechos de Petición

Independientemente de su forma, los Derechos de Petición deberán incluir, cuando menos, lo mencionado en el artículo 16 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015:

- La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con

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”*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de contacto o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica 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.
- En todos los casos, la entidad deberá dejar constancia de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:
 - Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
 - Fecha y hora de recibido.
 - Nombres y apellidos completos de la peticionaria o peticionario y de su representante y/o apoderado, si es el caso.
 - Número de documentos de identidad.
 - Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
 - Número de contacto.
 - Objeto de la petición.
 - Razones en las que fundamenta la petición.
 - Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición en caso de ser necesario.
 - Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición
 - Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

En el mismo sentido, el artículo 15 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 estima que ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

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.

1.4. Contenido de peticiones anónimas.

En caso de ser una solicitud anónima se tramitará aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales. Si el ciudadano dentro del contenido de la solicitud o en el formulario de registro de ésta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición cumpliendo con los criterios de respuesta.

1.5. Peticiones Prioritarias

En el marco del artículo 20 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se identifican como prioritarias aquellas solicitudes a las que se les debe un tratamiento especial y diferenciado dada su naturaleza y, por tanto, deberá procederse así:

- 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 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 ciudadano de la medida solicitada, la entidad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para resolver 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.

1.6. Información y Documentos Reservados

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

De conformidad con el artículo 24 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 indica que sólo tienen carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, estas son a su tenor literal:

1. *Los documentos relacionados con la defensa o seguridad nacional.*
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 bojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Entidad, de igual manera que 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, tales 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.

De conformidad con el artículo 25 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva deberá ser motivada e indicar en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra esta decisión no procede recurso alguno.

En caso de que el ciudadano haga uso del recurso de insistencia contemplado en el artículo 26 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, 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.

Frente a los documentos de carácter reservado, existe una excepción a esta regla prevista en el artículo 26 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El carácter reservado de la información o de determinados documentos, no es discutible 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.

1.7. 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 SDG “por el cual se establece el valor de las copias, documentos solicitados por particulares en la SDG de Bogotá D.C”, o la que la modifique o suprima, haciendo la respectiva consignación en donde la Tesorería Distrital de Bogotá indique.

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

De acuerdo con el documento Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta Código GJR-IN003, en el numeral 2.7.1. “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/la servidor (a) quien desempeña el rol de:

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- **Nivel Local**
 - Alcalde Local.
 - Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del grupo de gestión de desarrollo local y del grupo gestión policiva jurídica/inspecciones en alcaldías locales.
 - Inspector de Policía y/o corregidores.
- **Nivel Central**
 - Secretario Distrital de Gobierno.
 - Asesor de planta del Despacho del Secretario de Gobierno.
 - Subsecretario y Subdirector
 - Director o Jefe de Oficina de Asuntos Disciplinarios.
 - Profesional Especializado Código 222 Grado 24 de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
 - Inspector de Policía.

Debe anotarse que cuando los derechos de petición 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 Policiva
- Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos:
 - Dirección de Derechos Humanos.
 - Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia.
 - Dirección de Asuntos Étnicos.
 - Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom
 - Subdirección para Asunto para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras.
 - Dirección de Convivencia y Diálogo Social

Cuando los derechos de petición llegan a través del BTE e involucren varias dependencias o áreas de alcaldías locales de la SDG, la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) remitirá la petición a la dependencia responsable de consolidar y suscribir la respuesta. Los responsables de la firma de la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, las resolverán de fondo en términos de calidad, veracidad, precisión y oportunidad.

1.9. Trámite para la Respuesta al Derecho de petición de la ciudadanía.

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 la cadena de trámite inmersa en 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"

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados
por la ciudadanía

Tabla No. 1 – Tiempos de respuesta al Derecho de
petición de la ciudadanía.

Tipología Derecho de petición de la ciudadanía	Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del DP y la remisión al servidor público responsable de proyectar Respuesta ²	Tiempo total de respuesta en la línea de vida del derecho de petición de la ciudadanía				Tiempo Total de Respuesta
		Tiempo máximo de proyección de respuesta	Tiempo máximo de revisión de respuesta	Tiempo máximo para firma del responsable ³	Tiempo máximo de notificación ⁴	
Solicitud de Información	<i>Un (1) día</i>	Tres (3) días	Dos (2) días	Un (1) día	Cuatro (4) días	Diez (10) días
Interés General o Particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones)	<i>Un (1) día</i>	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días
Derecho de petición de la ciudadanía de consulta	<i>Un (1) día</i>	Catorce (14) días	Siete (7) días	Tres (3) días	Seis (6) días	Treinta (30) días
Denuncia por actos de corrupción	<i>Un (1) día</i>	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días

En este sentido, cuando las peticiones ingresen a la Secretaría Distrital de Gobierno por cualquiera de sus canales, se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía debe identificar si se trata de un derecho de petición de la ciudadanía de interés general, de interés particular, consulta, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias, queja, reclamo, denuncia por actos de corrupción, sugerencia o felicitación y clasificarla según sea el caso a través de los aplicativos BTE y AGD ORFEO.
- Si el derecho de petición de la ciudadanía es solicitud de acceso a la información, se debe garantizar que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, se surtan las actividades de proyección de la respuesta, revisión, firma y notificación al ciudadano. Si el derecho de petición de la ciudadanía es de interés general o particular, el plazo máximo es de quince (15) días hábiles, y si se trata de una consulta el plazo máximo es de treinta (30) días hábiles. Para el caso de las denuncias por actos de corrupción, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones se tomará el mismo plazo establecido para los derechos de petición de interés particular.
- El proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con una herramienta cuyo propósito es tener dispuesta 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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Información de todos los Derechos de Petición, lo que permite realizar un seguimiento permanente y en tiempo real en procura de garantizar los derechos de los ciudadanos, y que permite su consulta en línea.

- Los Derechos de Petición Ciudadanos ingresan a través de los aplicativos AGD ORFEO y BTE por medio de los diferentes canales de atención ante la respectiva Dependencia. Si el Derecho de petición de la ciudadanía ingresa a través del AGD - ORFEO, este mismo será informado al Punto de Atención a la Ciudadanía respectivo, el cual deberá ser tipificado por el CDI y el -BTE como política de operación para garantizar el seguimiento al 100% de los Derechos de Petición ingresados. Igualmente se crea de manera paralela en el - BTE.
- Todos los Derechos de Petición que se tramiten por el AGD - ORFEO ya sean reasignados o informados, generan una respuesta por parte del servidor público que recibe la comunicación.
- Todo Derecho de petición de la ciudadanía registrado en BTE AGD y ORFEO son el insumo para la elaboración y seguimiento del Informe del Promotor de la Mejora.
- En el marco de la normatividad vigente (Decreto 1166 de 2016), el derecho de petición de la ciudadanía 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 de la ciudadanía verbal.
- El Derecho de petición de la ciudadanía verbal interpuesto por la ciudadanía, deberá ser recibido y tramitado directamente en el aplicativo BTE e incorporado en el AGD de la Entidad siempre y cuando sea competencia de la SDG, 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, adicionalmente se debe informar al ciudadano el número del derecho de petición de la ciudadanía emitido a través del BTE y el número de radicado en el AGD ORFEO.
- La respuesta a un Derecho de petición de la ciudadanía 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, en el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la persona solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- Para aquellos casos en los que el peticionario aporta un correo electrónico como dirección de notificación, el CDI remitirá el radicado y se adjuntará el acuse de recibido (Véase GDI-GPD IN 002).
- 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, y la página de SDG www.gobiernobogota.gov.co.
- 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.

² “Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del DP y la remisión al servidor público responsable de proyectar respuesta”, los términos de respuesta al DP empiezan a contar a partir del siguiente día hábil de la recepción.

³ “Tiempo máximo para la firma por parte del responsable de suscribir la respuesta” el tiempo definido para firma de la respuesta, incluye el envío en planilla al CDI para que continúe el proceso de notificación al peticionario.

⁴ “Tiempo máximo de notificación” cuando es notificación virtual se realiza en un (1) día, cuando la notificación es física se realiza en los tiempos definidos en la tabla.

Nota: 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

1.10. Registros por Canales de Atención

1.11.1. Presencial

Cuando el derecho de petición de la ciudadanía es presentado por el ciudadano de manera presencial ante el Servidor Público de la oficina de SAC en cualquiera de los puntos de atención de la SDG (Alcaldías Locales, Nivel Central y Super CADES, Super CADE Manitas, Bosa, CAD 30, Engativá, Suba), el funcionario crea la solicitud en el Aplicativo BTE, si es competencia de la SDG también crea el radicado en el AGD – ORFEO.

Escrito Presencial: Cuando el Derecho de petición de la ciudadanía es radicado presencialmente ante el respectivo CDI, la petición se puede acompañar de una copia que tendrá también indicación del número y clase de los documentos anexos, así mismo el servidor encargado debe reasignar el mismo a la Dependencia correspondiente de la SDG.

1.11.2. Virtual

Correo Electrónico: Recibido a través de los correos institucionales y se ingresa al aplicativo BTE y se incorpora al AGD ORFEO. Cuando sea recibido un Derecho de petición de la ciudadanía mediante alguno de los correos electrónicos de los funcionarios y/o dependencias de la entidad, este debe remitirse al CDI respectivo mediante correo electrónico (conservando el hilo de este). Así mismo el CDI debe radicar el Derecho de petición de la ciudadanía en el AGD ORFEO y asignarlo a la dependencia correspondiente.

Canal Escrito Web: (ventanilla virtual de radicación de correspondencia). El Derecho de petición de la ciudadanía llega a través de la página de la SDG, por medio del enlace de la ventanilla virtual. https://app.gobiernobogota.gov.co/ventanilla_virtual/, Éste es asignado al funcionario del CDI, quien a su vez es el encargado de reasignarlo a la dependencia correspondiente de la entidad.

Web- Aplicativo Bogotá Te Escucha: El derecho de petición de la ciudadanía llega a través del aplicativo-BTE, el cual entra a la bandeja del funcionario de la SAC de Nivel Central de la SDG que a su vez lo clasifica según su competencia, en este sentido, se deben tener en cuenta los siguientes parámetros:

- El funcionario de la SAC radica el Derecho de petición de la ciudadanía en el AGD ORFEO únicamente si es competencia de la SDG, que a su vez reasigna a la Dependencia correspondiente.
- Si el Derecho de petición de la ciudadanía no es competencia de la SDG éste debe ser trasladado a la Entidad Distrital correspondiente.
- Si no es de competencia de la SDG y el Derecho de petición de la ciudadanía es competencia de una Entidad de Orden Nacional y/o territorial, el oficio de traslado debe ser enviado con copia al ciudadano, siendo esta responsabilidad de la Oficina de Servicio Atención a la Ciudadanía.
- La Dependencia encargada de registrar y clasificar el Derecho de petición de la ciudadanía es la oficina de SAC a través del funcionario de Nivel Central o Alcaldía Local de la SDG.

Web-ChatBot Canal de atención virtual que funciona a través de Inteligencia Artificial y que se entrena mediante un sistema de preguntas frecuentes que son trasladadas a sus bases de conocimiento. Este Chatbot denominado Gabriela nace como un mecanismo de atención ágil anclado a la página web de la SDG y que trata de dar respuesta de manera coherente a las múltiples formas de preguntar de los ciudadanos sobre los principales trámites y servicios que ofrece la entidad.

1.11.3. Telefónico

Cuando el servidor público de la SAC recibe una llamada, debe registrar el Derecho de petición de la ciudadanía directamente al - Aplicativo BTE y así mismo debe ingresarlo al AGD ORFEO de la Entidad si así se requiere; de lo

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

construcción de datos trasladado a través del BTE a la Entidad competente, esto de acuerdo con las líneas telefónicas publicadas en la página de la SDG.

1.11.4. Redes Sociales

Interacción con el ciudadano a través de las plataformas Twitter, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube, donde el servidor público de la Oficina Asesora de Comunicaciones, Administrador de comunidades de internet, encargado del seguimiento de las redes sociales y quien brinda respuesta inmediata en la red social si cuenta con la información pública.

1.11. Generalidades de los Derechos de Petición de la Ciudadanía

Proceso de radicación derecho de petición de la ciudadanía

- Recepción e identificación de la tipología o modalidad del derecho de petición de la ciudadanía ingresado a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
- Incorporación al AGD ORFEO y articulación automática con BTE, reasignación a través del AGD ORFEO a la dependencia competente que dará respuesta de fondo con claridad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema, lo cual implica que el servidor deberá dar respuesta de fondo a la solicitud del peticionario en un lenguaje claro.
- El/La jefe de la dependencia donde se proyectó la respuesta a la petición remitirá en planilla de dependencia al CDI de la entidad el documento definitivo, para su respectivo envío y notificación.

1.12. Seguimiento al derecho de petición de la ciudadanía

En aras de garantizar que el derecho de petición de la ciudadanía sea resuelto conforme a los términos establecidos en el artículo 14 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se realizan seguimientos a los mismos para identificar aquellos que se encuentren vencidas o corriendo términos, estos datos se consolidan en un reporte estadístico, el cual es realizado semanalmente por el equipo Analista de Seguimiento a Derechos de Petición de la oficina de SAC a través del siguiente procedimiento:

- Se descargan las bases de datos de los Derechos de Petición recibidos por la SDG a través del aplicativo BTE y del AGD ORFEO.
- Se realiza la depuración de los registros duplicados.
- Se realiza el cruce de información entre las dos (2) bases de datos para obtener la siguiente información: Número de radicado ORFEO, usuario actual, dependencia actual y observación hechas por el servidor de SAC, lo anterior, para que todos los servidores de la entidad tengan acceso a los datos actuales de las peticiones.
- Se generan tablas dinámicas a partir de la información unificada, con el fin de evidenciar la cantidad de peticiones en términos y vencidas en la SDG.
- Semanalmente se gestionan las alertas preventivas a las dependencias correspondientes de los derechos de petición para acciones pertinentes.
- Se actualizan las bases de seguimiento, las cuales están compartidas en los canales previamente establecidos a los Promotores de la Mejora y jefe de Área o Directivos de la Dependencia si lo requieren, con la finalidad que se adelante la gestión de la solicitud por parte del servidor y dar respuesta al derecho de petición de la ciudadanía.

1.13. Criterios de aprobación para cierre:

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

Solo se da cierre al trámite cuando cuente con estos requisitos:

- Respuesta de fondo, lo que implica que se pronuncien de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado y detallado sobre todos los asuntos indicados en la petición.
- La respuesta debe ir dirigida al ciudadano 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 y el número del requerimiento del BTE.⁵
- Las respuestas a los derechos de petición serán firmadas por el/la servidor (a) quien desempeña el rol de:
 - **Nivel Local**
 - Alcalde Local.
 - Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del grupo de gestión de desarrollo local y del grupo gestión policiva jurídica/inspecciones en alcaldías locales.
 - Inspector de Policía y/o corregidores (refiere a los inspectores en el sector rural).
 - **Nivel Central**
 - Secretario Distrital de Gobierno.
 - Asesor de planta del Despacho del Secretario de Gobierno.
 - Subsecretario y Subdirector
 - Director o Jefe de Oficina de Asuntos Disciplinarios.
 - Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del a Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
 - Inspector de Policía.
- Envío de la respuesta, para dar a conocer al ciudadano la decisión de su asunto, implicando la posibilidad de controvertir si fuere el caso, cabe aclarar que la asignación entre dependencias de la SDG no deberá notificarse al ciudadano.⁷
- Acuse de recibo de la notificación al ciudadano, el cual debe cargarse de manera oportuna a través del AGD ORFEO. Cabe precisar que cuando existan traslados a otras entidades se debe evidenciar en el AGD ORFEO el acuse de recibido. Todos los acuses de recibido deben ser cargados únicamente por parte del CDI.

1.14. Tipos de Cierre en el Bogotá Te Escucha

Cuando un derecho de petición de la ciudadanía ingresa a la SDG se deben tener los siguientes criterios de aprobación para cierre frente a la respuesta de la solicitud, lo anterior, teniendo en cuenta el Decreto 411 de 2016 (Actualización de la estructura organizacional de la SDG).

- **Cierre de solicitudes entre entidades o entes de control:** Toda solicitud que sea recibida en la Secretaría Distrital de Gobierno a través del BTE cuando son solicitudes radicadas por Entes de Control, Senadores,

⁵ Si un ciudadano interpone una petición que requiere el levantamiento de información de más de una alcaldía local, esta solicitud deberá centralizarse por la dependencia de nivel central de acuerdo con la información solicitada en el requerimiento. La dependencia realizará la proyección de una sola respuesta al ciudadano, procediendo con la recolección de la información y/o datos mediante memorando a las demás dependencias de las alcaldías locales involucradas, garantizando la respuesta al ciudadano conforme a los tiempos de Ley 1437 de 2011.

⁶ En tal caso que existan traslados a otras entidades el oficio deberá ser firmado por los roles mencionados.

⁷ Si la petición es competencia de la entidad y se asigna a una dependencia o área del nivel central o alcaldías locales de la SDG que no debe responder la solicitud, no deberá remitirse oficio al ciudadano informando la reasignación, si no se deberá reasignar la solicitud a la dependencia o área quien va a dar la respuesta de fondo.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Representantes a la Cámara, Concejales, Ediles, Entidades Públicas y Privadas,⁸ se procederá al cierre de este y no es tipificado como derecho de petición de la ciudadanía ciudadano; el servidor de la oficina de SAC deberá indicar al solicitante por medio del comentario ya preestablecido el número de radicado generado por el AGD ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.

Así mismo, toda solicitud de entrada que sea recibida a través del AGD Orfeo, se asignará a la dependencia competente del tema, si es específico a su área. Es de aclarar, que estas solicitudes no deberán ser asignadas a la Oficina de SAC si es radicada mediante el AGD Orfeo. Estas solicitudes no serán ingresadas al BTE.⁹

- **Cierre Por No Competencia:** Toda solicitud que sea recibida en la SDG por BTE y no sea competencia de la entidad, si en la hoja de ruta del aplicativo se evidencia que la o las entidades competentes ya la tienen asignada para dar respuesta de fondo al ciudadano, esta será cerrada por no competencia con el respectivo comentario.
- **Respuesta Definitiva Directa:** Toda solicitud que se sea recibida en la SDG por BTE y es competencia de la entidad, se brinda y carga el oficio de respuesta de fondo al ciudadano.
- **Respuesta Ley 1801:** Toda solicitud que sea recibida en la SDG por BTE y sea competencia de la entidad de acuerdo con lo señalado en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia, se procederá al cierre de éste y no se tipificará como derecho de petición de la ciudadanía. El servidor de la oficina de SAC deberá indicar al ciudadano por medio del comentario ya preestablecido el número de radicado generado por el AGD ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.
- **Trámites y Servicios:** Toda solicitud que sea recibida por primera vez a la Secretaría Distrital de Gobierno a través del BTE y corresponda a un trámite y/o servicio, este será cerrado por el servidor de la oficina de atención de la ciudadanía con el cargue del paso a paso o guía de como acceder al trámite o servicio.
- **Cierre por Desistimiento Tácito:** 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 otorgado solicite prórroga hasta por un término igual al inicial. 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. Todo lo anterior, en observancia del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Cierre por no aclaración:** Si la entidad constata que una petición ya radicada no se comprende su finalidad u objeto se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en virtud del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Cierre por desistimiento expreso:** Situación en la cual la persona solicitante manifiesta de manera expresa que no desea continuar con el trámite de una solicitud ya radicada. De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada cumpliendo los requisitos legales.

1.15. Aplicación Encuesta Única de percepción y satisfacción ciudadana

Es importante resaltar que al momento de recepción de peticiones ciudadanas por parte de Servidores de la Secretaría Distrital de Gobierno, en todos los casos se debe aplicar la Encuesta Única de percepción y satisfacción ciudadana.

⁸ Toda solicitud remitida directamente por parte de Senadores, Representantes a la Cámara, Concejales, Ediles, Entidades Públicas y Privadas, será asignada de manera inmediata a la dirección de relaciones políticas.

⁹ Si es un traslado de un ciudadano de estas entidades, si se tipifica como derecho de petición de la ciudadanía, por tanto, ingresará al BTE.

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"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

El objetivo de este mecanismo se centra en medir de manera integral la percepción y satisfacción del servicio de atención a la ciudadanía y caracterizar los usuarios que acceden a la oferta de trámites y servicios de la Secretaría Distrital de Gobierno por grupos poblacionales, a través del enlace <https://app.gobiernobogota.gov.co/encuestas/index.php/387546?newtest=Y&lang=es> publicado en la intranet del sitio WEB de la SDG, en el menú “aplicativos”, opción encuesta única de percepción.

Lo anterior basado en **Decreto 847 de 2019** “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, el **Acuerdo 381 de 2009** el cual “Promueve el uso del lenguaje incluyente, por el cual las entidades públicas de carácter Distrital, deberán hacer uso del lenguaje incluyente en los documentos oficiales que sean elaborados y difundidos, tales como Acuerdos, Decretos Resoluciones, Conceptos, Oficios, Periódicos, Folletos, Afiches, Pancartas, Página Web y Blogs. Establece que en todos los eventos públicos y medios de comunicación de las entidades distritales, se deberá hacer uso del lenguaje con perspectiva de género en todas las intervenciones y alocuciones que se realicen, entendiendo por dicho lenguaje el uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como al masculino, cuando se requiera hacer referencia a ambos y no el uso exclusivo del género masculino”, el **Documento 03 CONPES D.C.** del Consejo Nacional de Política Económica y Social Competencias del Servicio Estatuto Anticorrupción, el **Decreto 762 de 2018** por medio del cual se adopta la política pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

Glosario

Aclaración: Acción ejercida por el servidor público que da a lugar cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición y requiere explicación y/o esclarecimiento de los hechos.

Administrador de comunidades de internet: Encargado de la oficina de comunicaciones del seguimiento a peticiones ciudadanas en las redes sociales de la SDG.

Alerta: Acción de seguimiento a las PQRS recibidas por el BTE, asignadas a la SDG con el fin de mitigar la extemporaneidad de los tiempos de respuesta.

Ampliación: Es la actuación administrativa orientada a requerir al ciudadano para que se sirva adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del BTE. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

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

Asociar: Trámite de vinculación que se realiza tanto en 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.

Base de Datos: Banco de información que contiene los datos correspondientes a la gestión y trámite realizado a todos los derechos de petición que ingresan al proceso de atención a la ciudadanía; por medio de los aplicativos como lo son BTE y el AGD ORFEO.

Cierre: Conclusión del trámite de derecho de petición de la ciudadanía 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 a través de BTE a la dependencia o entidad competente.

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Clasificador: Servidor de la SDG perteneciente a la Oficina SAC quien realiza la recepción de los derechos de petición radicados mediante el BTE para su respectiva clasificación.

Competencia: Es la capacidad que se tiene según los temas a su cargo.

Corregidor: Equivalente a inspector de policía, pero aplicado a zonas rurales.

Enlace de las peticiones: Unir el número -BTE- queda incorporado al AGD ORFEO.

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

Informado: Es el trámite que se remite a un usuario y debe ser leído y tramitado según sea el caso a través del AGD ORFEO.

Informe Promotor de la Mejora: Informe que posibilita evidenciar oportunamente el estado de gestión y trámite correspondiente a la respuesta de fondo por parte de las dependencias y/o Áreas de la SDG a los Derechos de Petición presentados por los ciudadanos ante la Entidad.

Ingreso: Acción de acceder al BTE, AGD ORFEO y/o a cualquier aplicativo institucional con usuario y contraseña.

Intranet: Sitio informático interno de la SDG.

Limpiar (campo de clasificación): Acción orientada a corregir los registros en los campos mal diligenciados previo a la clasificación en BTE.

Memorando: Comunicación oficial interna de la SDG, emitidas a través del AGD ORFEO.

Oficio: Comunicación oficial externa, emitidas a través del AGD ORFEO.

Pendiente por Tramitar: Proceso que no tiene repuesta de fondo. en el aplicativo BTE, AGD ORFEO

Peticionario: Persona natural o jurídica que interpone ante la entidad un derecho de petición de la ciudadanía ciudadano.

Radicado de Entrada: Corresponde al número de identificación inicial que genera el AGD ORFEO a una solicitud ciudadana al ingresar a la SDG, lo que permite evidenciar la trazabilidad.

Radicador: Servidor perteneciente al proceso funcional del Centro de Documentación e Información (CDI) quien es encargado de recibir y registrar las peticiones en el AGD Orfeo.

Reasignar: Es la remisión interna de un radicado de entrada, al usuario (servidor público) competente según sea el caso a través del AGD ORFEO.

Registro: Ingreso de un Derecho de petición de la ciudadanía ciudadano a través del BTE.

Solicitud: Todo requerimiento ciudadano que ingresa a través del AGD ORFEO y/o BTE.

Solicitudes de Información Recibida: Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el BTE relacionadas con orientación y solicitudes de información 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 reservado.

Solicitudes Recibidas: Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el BTE asignadas directamente a la Alcaldía Local.

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"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Solicitudes Registradas: Son las solicitudes que presenta la ciudadanía en el BTE para la SDG y se resigna a la Alcaldía Local.

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.

SGI: Subsecretaría de Gestión Institucional.

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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Procedimientos:

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Procedimiento Traslados de Derechos de Petición	En el marco de las obligaciones descritas en el artículo 21 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición recibida por una autoridad que carezca de competencia deberá remitir la misma dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción a quien estime de su competencia.	Servidores de la SDG, Entidades Públicas, Ciudadanía.
Gestión a los Derechos de Petición	Toda recepción de derechos de petición por cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad (presencial, virtual, telefónico y redes sociales), debe ser remitido a la dependencia y/o servidor público responsables de tramitar y dar respuesta, a través de los aplicativos como lo son el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE y AGD ORFEO.	Servidores de la SDG, Ciudadanía.
Procedimiento para la solicitud de ampliación de una petición	En virtud del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cuando se presenten a la administración peticiones incompletas se solicitará al peticionario la ampliación de esta, si vencido el término establecido no hay respuesta a dicha solicitud de ampliación la administración podrá decretar el desistimiento tácito de la solicitud y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado expedido por la Subsecretaría de Gestión Institucional.	Servidores de la SDG, Ciudadanía.
Procedimiento para la solicitud de aclaración de una petición	Si la entidad constata que una petición ya radicada o se comprende su finalidad u objeto, y requiere explicación y/esclarecimiento de los hechos, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en virtud del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.	Servidores de la SDG, Ciudadanía.
Notificación de comunicaciones oficiales externas	Las comunicaciones externas son aquellos documentos oficiales emitidos por las diferentes áreas o dependencias de la SDG, que tienen como propósito dar respuesta definitiva o parcial a las diferentes peticiones o solicitudes presentadas por la ciudadanía. Estas comunicaciones deben surtir un trámite desde su emisión hasta su notificación con el fin de poder generar el cierre de definitivo de la entrada en el AGD	Servidores de la SDG, Ciudadanía.

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

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

2.1. Traslados Registrados en el Aplicativo de Gestión Documental



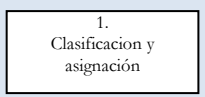

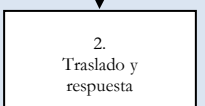

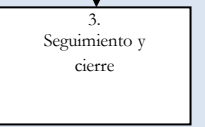


En el marco de las obligaciones descritas en el artículo 21 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición recibida por una autoridad que carezca de competencia deberá remitir la misma dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción a quien estime de su competencia.

De acuerdo con lo anterior, se pueden presentar tres situaciones:

- Envío de oficio de traslado a entidades de orden Distrital.
- Envío de oficio de traslado a entidades de orden Nacional, Territorial y/o Privadas.
- Envío de oficio de traslado a entidades Distritales, y/o de orden Nacional, y/o Territorial y/o Privada.

A continuación, se relaciona el procedimiento para dar traslado de los derechos de petición radicados en el AGD ORFEO que no son competencia de la SDG:

2.1.1. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN ORDEN DISTRITAL¹⁰

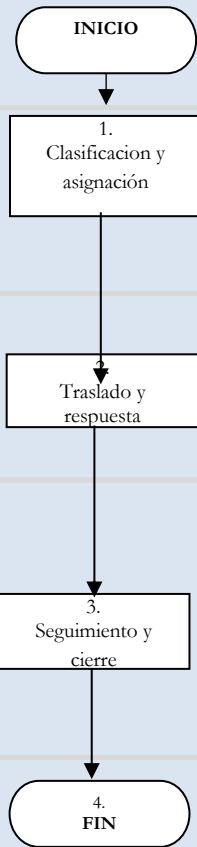



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Servidor del CDI	Recepción del derecho de petición interpuesto por la ciudadanía registrado en el AGD ORFEO.	
	Servidor del CDI	Verifica que la competencia sea de una Entidad de orden Distrital y asigna a la oficina de SAC.	
	Servidor de SAC	Se genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano, indicando la(s) entidad(es) competente(s) a la(s) que será trasladado el derecho de petición.	
	Servidor de SAC	Se realiza el seguimiento y una vez se evidencia que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, el servidor de SAC sube manualmente el acuse de recibido al BTE y da cierre al derecho de petición en el AGD ORFEO.	
	N/A	Fin del procedimiento.	N/A

¹⁰ Para el caso particular en que un derecho de petición de la ciudadanía sea competencia de una entidad de orden Distrital que no se encuentre registrada en BTE, el traslado se adelantará conforme al procedimiento relacionado en el flujograma del numeral 2.1.2.

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**

2.1.2. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN ORDEN NACIONAL, TERRITORIAL Y/O PRIVADAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 <p>INICIO</p>	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. Clasificación y asignación	El servidor del CDI	Recepción del derecho de petición de la ciudadanía interpuesto por la ciudadanía registrado en el ADG. Se verifica que la competencia sea de Orden Nacional, Privada y/o Territorial, asigna al área Alcaldía(s) Local(es) o dependencia (NC).	
Traslado y respuesta	Funcionario de la Dependencia (NC) o Área (AL)	Genera el oficio de traslado de respuesta a la Entidad Orden Nacional, Privada y/o Territorial con copia al ciudadano.	
3. Seguimiento y cierre	El servidor SAC Funcionario de la Dependencia (NC) de o Área (ALC)	El servidor de SAC realiza el seguimiento y una vez se evidencie que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, el servidor de SAC sube manualmente el acuse de recibido al BTE y da visto bueno al Derecho de petición de la ciudadanía en el AGD ORFEO para que el Servidor de la Dependencia (NC) o Área (Alcaldía(s) Local(es) cierre el trámite.	
4. FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A

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

2.1.3. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN DISTRITAL Y ORDEN NACIONAL, TERRITORIAL Y/O PRIVADAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>INICIO</p>	N/A	Inicio del Procedimiento	N/A
1. Clasificación y asignación	El servidor del CDI	Recepción del derecho de petición interpuesto por la ciudadanía, registrado en el AGD. Verifica que la competencia sea de una Entidad del Orden Distrital y Nacional, Territorial y/o Privada) asigna a la Dependencia (NC) o Área Alcaldía(s) Local(es) e informa a SAC.	AGD ORFEO
2. Traslado y respuesta	El servidor de SAC Funcionario de la Dependencia (NC) de o Área (AL)	El servidor de SAC genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano asociándolo a la entrada que le ha sido informada, indicando la(s) entidad(es) competente(s) del Orden Distrital a la(s), a la(s) cual(es) le(s) será trasladado a través del BTE, el servidor de la Dependencia (NC) o Área (AL) debe generar el oficio de traslado de respuesta a la Entidad (es) de Orden Nacional, Territorial y/o Privada con copia al ciudadano.	AGD ORFEO BTE
3. Seguimiento y cierre	El servidor de SAC Funcionario de la Dependencia (NC) de o Área (AL)	El servidor de SAC realiza el seguimiento y una vez evidencie que el oficio de respuesta cuente con acuse de recibido, éste sube manualmente el acuse de recibido al BTE y da aprobación de cierre al derecho de petición en el AGD ORFEO para que el Servidor de la Dependencia (NC) o Área (AL) cierre el trámite.	AGD ORFEO BTE
4. FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A


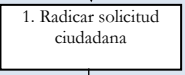



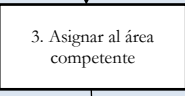

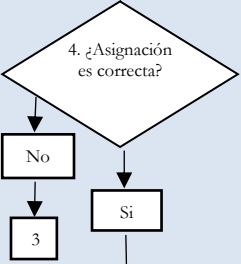

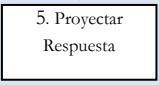
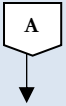

2.2. GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

Toda recepción de derechos de petición por cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad (presencial, virtual, telefónico y redes sociales), debe ser remitido a la dependencia y/o servidor público responsable de tramitar y dar respuesta, a través del gestor documental Orfeo, en este sentido es necesario tener en cuenta que al momento del cierre de las peticiones el AGD Orfeo tiene interoperabilidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE, por tanto, la petición se cierra de manera automática.

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



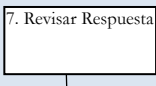

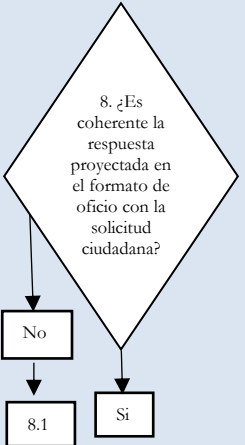

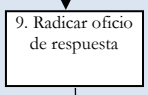



Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio del Procedimiento	N/A
	CDI/SAC	El servidor del CDI o de SAC radica el requerimiento y lo tipifica como derecho de petición.	
	CDI/SAC	El requerimiento es incorporado en el AGD ORFEO y posterior al cargue del documento definitivo se asocia el número de radicado del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – BTE.	
	CDI/SAC	El radicado de entrada de la petición creada se asigna al área (NL) o dependencia (NC) competente según el objeto de la solicitud, si la asignación es correcta el usuario actual a quien se le asigna la entrada iniciará la proyección de la respuesta.	
	CDI/SAC	<p>En caso de que el servidor del CDI o de SAC no efectúe correctamente la primera asignación, el área o dependencia no deberá reasignarlo de vuelta al CDI, antes bien, deberá reasignarlo al área o Dependencia según competencia relacionada; la asignación y/o reasignación no debe superar un (01) día hábil y no debe realizarse más de una vez entre áreas o Dependencias de la Entidad.</p> <p>La decisión no regresa a la actividad 3.</p>	
 	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>Se deberá proyectar la respuesta al peticionario dentro de los términos indicados en este manual de procedimientos, según la tipología de derecho de petición como se evidencia a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derecho de petición de interés particular o general: Tiempo máximo para proyección de respuesta será de 5 días hábiles. - Solicitud de información o de copias: Tiempo máximo para proyección de respuesta será de 4 días hábiles. - Consulta: Tiempo máximo para proyección de respuesta será de 15 días hábiles. - Denuncia por actos de corrupción: Tiempo máximo para proyección de respuesta será de 5 días hábiles. <p>Los tiempos que se establecen se dan garantizando la respuesta de fondo al ciudadano dentro de los términos indicados por la Ley 1755 de 2015, basados en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.</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>Usuario actual que tiene asignada la petición en el AGD ORFEO</p>	<p>Una vez se tenga la totalidad de la información solicitada por el peticionario en el derecho de petición radicado, se deberá generar el número de radicado de oficio temporal con el fin de cargar el formato de oficio diligenciado, será necesario atender a los lineamientos establecidos en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de Gestión y Trámite Documental (GPD-P004). • Producción Documental e instructivo (GDI-GPD-P003). • Instrucciones para la Elaboración de Documentos Organizacionales (GDI-GPD-IN016). 	 <p>AGD ORFEO</p>
	<p>Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.</p>	<p>El oficio proyectado será remitido para visto bueno en el AGD ORFEO para ser revisado en la bandeja del jefe de área de la dependencia correspondiente.</p>	 <p>AGD ORFEO</p>
	<p>Peticionario</p>	<p>Si el oficio está acorde con la petición ciudadana será remitido a la bandeja del usuario creador del consecutivo temporal, quien lo radicará en el AGD y lo enviará para ser firmado por el jefe de área, este a su vez generará la planilla para el respectivo trámite de notificación; si no es coherente la proyección de respuesta con la solicitud ciudadana, se procederá a devolver el radicado temporal a la bandeja del funcionario creador del oficio temporal, encargado de la proyección de la respuesta con el fin de corregir el archivo temporal asociado al consecutivo temporal.</p> <p>La decisión no continua en la actividad 8.1</p>	 <p>AGD ORFEO</p>
	<p>Usuario actual del AGD ORFEO quien proyecta la respuesta</p>	<p>El usuario actual en el AGD ORFEO, radicará el oficio, lo que llevará al número de radicado que hará el documento oficial, posteriormente enviará para visto bueno al jefe de área de dependencia con el fin que este pueda firmar el oficio.</p>	 <p>AGD ORFEO</p>
	<p>Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.</p>	<p>El jefe de área de la dependencia actual en AGD ORFEO firmará el oficio y creará una planilla de dependencia.</p>	 <p>AGD ORFEO</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
	Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.	El jefe de área de la dependencia actual en AGD ORFEO originará la planilla de dependencia, donde se asociará el número de radicado del oficio de respuesta al peticionario, la cual será remitida posteriormente al CDI.	AGD ORFEO
	Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.	El jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO o quien esté delegue, entregará el oficio asociado en planilla de dependencia al CDI.	AGD ORFEO
	CDI	El CDI verifica que la información del oficio coincida con la información que se encuentra en el AGD ORFEO y valida los datos de notificación (la información verificada corresponderá a los datos del peticionario y anexos).	AGD ORFEO
	CDI	Si los datos coinciden, el CDI procederá a realizar el trámite de notificación correspondiente, si no coinciden los datos, el Centro de Documentación e Información devolverá el oficio a la dependencia para que realice la modificación a la que haya lugar. La decisión no continúa en la actividad 8.1	AGD ORFEO
	CDI	El CDI mediante los medios dispuestos para notificación procederá a la entrega de la respuesta al peticionario.	NOTIFICACION A DIRECCION
	CDI	El CDI ejecutará el cargue del acuse de recibido al AGD ORFEO, este acuse de recibido es la evidencia de entrega al ciudadano agotando los medios de notificación posibles según sea el caso.	AGD ORFEO

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>C</p> <p>17. Realización del seguimiento al derecho de petición</p>	Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía	El servidor de la SAC realizará el seguimiento al derecho de petición mediante el AGD ORFEO, donde validará que cumplan con los criterios de respuesta al peticionario que incluyen respuesta de fondo y notificación.	AGD ORFEO
<p>18. ¿Respuesta cumple con los criterios de aprobación de cierre?</p> <p>No</p> <p>8.1</p> <p>Si</p>	Servidor de la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía	El servidor de la SAC valida los criterios de aprobación de cierre de la petición, si no se cumplen se deberá corregir la respuesta, si se cumplen se dará aprobación de cierre a la solicitud ciudadana. La decisión no continua en la actividad 8.1	AGD ORFEO
<p>19. Se cierra el radicado de entrada en el AGD ORFEO</p> <p>20</p>	Usuario actual en el AGD ORFEO	El usuario actual en el AGD ORFEO, cierra la entrada creada para la solicitud ciudadana en el AGD ORFEO. El proceso continúa en la actividad 20.	AGD ORFEO
<p>8, 14, 18</p> <p>8.1. Corregir Oficio de respuesta</p> <p>7</p>	Usuario actual en el AGD ORFEO	El usuario actual creador del oficio procederá a realizar las correcciones pertinentes. La actividad 8.1 se deriva de las actividades 8, 14 y 18. La actividad 8.1 continua en la actividad 7.	AGD ORFEO
<p>19</p> <p>20. FIN</p>	Dependencia y usuario actual de la SDG donde esté asignada la entrada.	El usuario actual que tiene la entrada asignada podrá cerrar el trámite en el AGD ORFEO según los tipos de cierre establecidos: <ul style="list-style-type: none"> • Cierre de solicitudes entre entidades o entes de control • Cierre por no competencia • Respuesta definitiva directa • Respuesta Ley 1801 • Trámites y servicios • Cierre por desistimiento tácito • Cierre por no aclaración • Cierre por desistimiento expreso 	AGD ORFEO

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

2.3. SOLICITUD AMPLIACIÓN (BOGOTÁ TE ESCUCHA Y AGD ORFEO)

En virtud del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cuando se presenten a la SDG peticiones incompletas se solicitará al peticionario la ampliación de ésta, si vencido el término establecido no hay respuesta a dicha solicitud de ampliación, la administración podrá decretar el desistimiento tácito de la solicitud y archivo del expediente mediante acto administrativo motivado expedido por la Subsecretaría de Gestión Institucional de la entidad.

2.3.1. Solicitud de Ampliación Bogotá Te Escucha

Cuando el derecho de petición de la ciudadanía es registrado a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – BTE, la solicitud de ampliación puede presentar las siguientes situaciones:

2.3.1.1. Solicitud de Ampliación BTE: Si el derecho de petición de la ciudadanía llega por este aplicativo, la oficina de SAC solicita al ciudadano la ampliación dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones por este mismo aplicativo sin crear un radicado en el AGD Orfeo, paralelo a este proceso se diligencia una base compartida en OneDrive de acceso privado y administrada por SAC, este, contiene información básica para el seguimiento a estas solicitudes. De acuerdo con los lineamientos normativos se pueden presentar dos situaciones:

- **Situación 1:** En el caso que el ciudadano responda la solicitud de ampliación se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía con el registro en el AGD Orfeo, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento.
- **Situación 2:** En el caso que el ciudadano no responda la solicitud de ampliación, la SDG decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, el cual, se adjuntará al BTE por parte del equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición de la ciudadanía o los (as) servidores (as) que designe el/la líder del proceso SAC, con el fin de culminar la solicitud inicial.¹¹

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE UNA PETICIÓN EN EL APLICATIVO BTE

¹¹ Es preciso señalar que, contra esta situación procede el recurso de reposición ante el funcionario que suscribe el acto, por escrito, dentro de los 10 días siguientes después de recibida la comunicación, según el caso, lo cual, no impide que la solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:
28 de junio de 2023

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>INICIO</p>	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
<p>1. Registro de la petición y validación de la solicitud</p>	Servidor SAC	<p>Ingresar la petición a través del BTE, no se crea radicado en el AGD Orfeo, dada la información proporcionada se concluye que esta solicitud debe ser ampliada por el ciudadano.</p> <p>Por lo anterior, se procede al diligenciamiento de base compartida en OneDrive de acceso privado administrada por SAC, ingresando el No. de petición, fecha de ingreso, fecha de solicitud de ampliación, comentario de observación, fecha del cierre por desistimiento tácito, nombre, correo electrónico, dirección del peticionario y posibles observaciones</p>	
<p>2. Envío solicitud ampliación</p>	Servidor SAC	Envío de solicitud de ampliación al peticionario (a) dentro de los 10 días siguientes a la fecha de recibido	
<p>3. ¿Ciudadanía responde ampliación?</p> <p>No</p> <p>5</p> <p>Si</p>	Ciudadanía	La ciudadanía recibe la solicitud de ampliación remitida por el BTE y de acuerdo a las acciones que ejecute la Oficina SAC dará continuidad al proceso correspondiente.	
<p>4. Validación competencia de la petición</p> <p>6</p>	Servidor SAC	<p>Opción Si: Situación 1: En el caso que el ciudadano responda la solicitud de ampliación se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, si es competencia de la SDG se procede con el registro en el AGD Orfeo, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento de gestión a derechos de petición (Véase numeral 2.2 de este documento), de no ser competencia de la SDG se procederá según el procedimiento de traslados (Véase numeral 2.1 de este documento).</p>	
<p>3</p> <p>5. Gestión Acto Administrativo</p>	Servidor SAC	<p>Opción No, Situación 2: En el caso que el ciudadano no responda la solicitud de ampliación, la SDG decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, el cual, se adjuntará al BTE por parte del equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición de la ciudadanía o los (as) servidores (as) que designe el/la líder del proceso SAC, con el fin de culminar la solicitud inicial.</p> <p>El equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición o de la(s) funcionarios que designe el/la líder del proceso SAC cargarán el acto administrativo con el fin de culminar el trámite en el BTE</p>	
<p>4</p> <p>6. Cierre</p>	Servidor SAC	Según sea la situación se da Cierre a la petición en el aplicativo BTE	
<p>FIN</p>	N/A	Fin del procedimiento	N/A

2.3.2. Solicitud de Ampliación AGD Orfeo

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

Cuando el derecho de petición de la ciudadanía es recibido a través del Aplicativo de Gestión Documental AGD – Orfeo, la solicitud de ampliación puede presentar las siguientes situaciones:

2.3.2.1. Solicitud de Ampliación AGD ORFEO en Nivel Central de la SDG: El derecho de petición de la ciudadanía será recibido por CDI y asignado a SAC para que sea registrado en el BTE y este se asocie al número de radicado de entrada Orfeo, posteriormente se solicita por el sistema BTE la ampliación de la información al ciudadano (a) en los términos establecidos, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones, paralelo se registra en una base compartida en OneDrive de acceso privado y administrada por SAC, la cual, contiene información básica para el seguimiento a estas solicitudes.

También, se realiza un oficio en el aplicativo AGD Orfeo ¹² dirigido al ciudadano (a), solicitando que amplie la información de la solicitud, con la observación del BTE con el (comentario predeterminado de ampliación) que servirá para realizar el seguimiento.

De acuerdo con los lineamientos normativos se pueden presentar dos situaciones:

- **Situación 1:** En el caso que el ciudadano (a) responda la solicitud de ampliación se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento.
- **Situación 2:** En el caso que el ciudadano no responda la solicitud de ampliación, la SDG decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, el cual, se adjuntará al BTE y al Orfeo por parte del equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición de la ciudadanía o los (as) servidores (as) que designe el/la líder del proceso SAC, con el fin de culminar la solicitud inicial.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE UNA PETICIÓN EN EL AGD ORFEO EN NIVEL CENTRAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
-----------	-------------	-----------------------------	----------

¹² Teniendo en cuenta que, mediante un oficio se solicitará al ciudadano(a) la ampliación de la información es pertinente aclarar que dicho oficio no será respuesta definitiva para validación y cierre en los aplicativos Orfeo y BTE.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

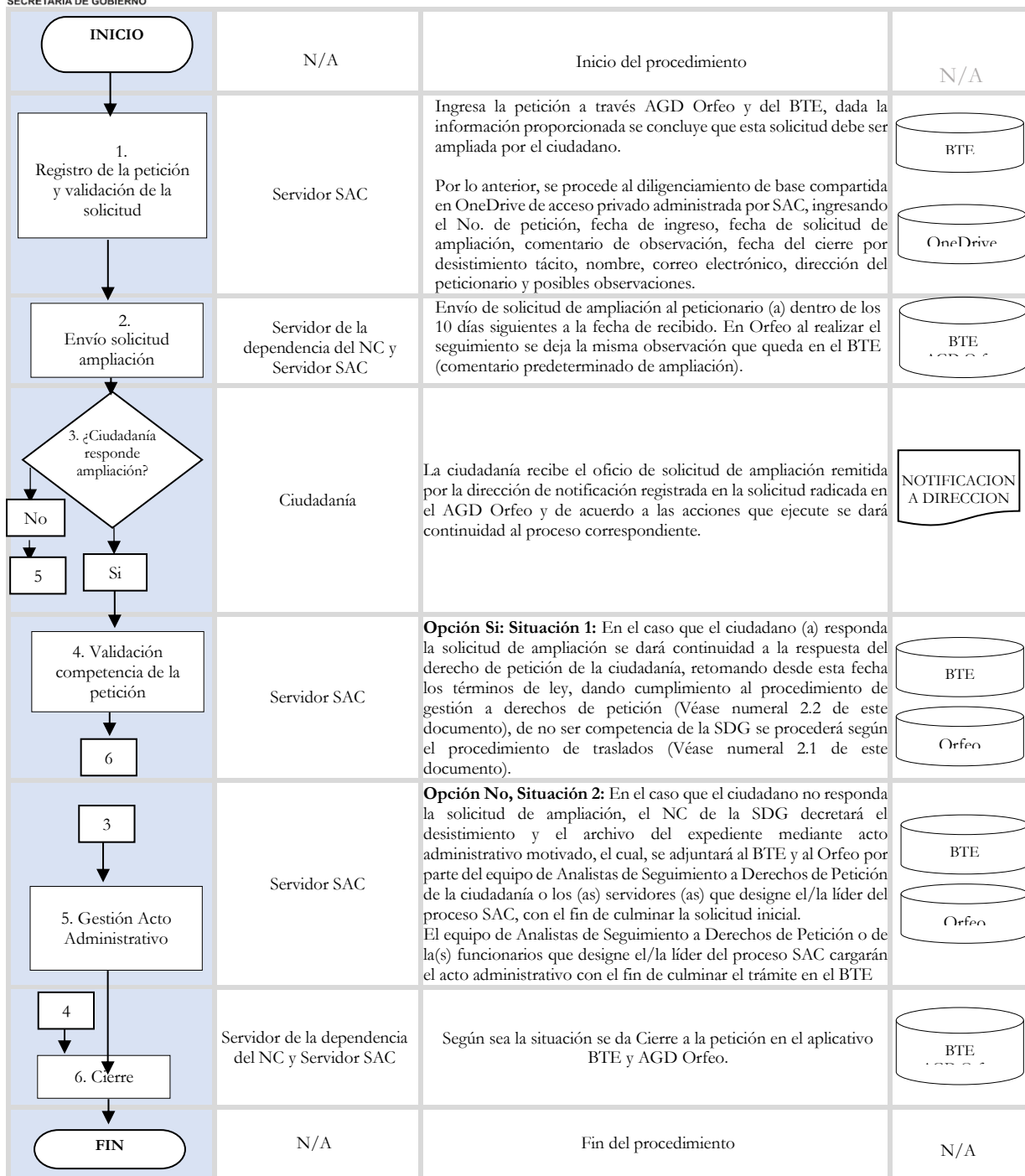
Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:

28 de junio de 2023

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía



2.3.2.2. Solicitud de Ampliación AGD ORFEO en Nivel Local de la SDG: El derecho de petición de la ciudadanía será recibido por CDI, quien asignará de forma inmediata al área competente e informará a SAC. El área competente realiza como máximo al día hábil siguiente de la recepción, un oficio en el aplicativo AGD Orfeo

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"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC – P001

Versión: 06

Vigencia desde:
28 de junio de 2023

¹³ dirigido al ciudadano (a) solicitando que amplie la información de la solicitud¹⁴, e informando de este oficio por el aplicativo AGD Orfeo a SAC, para que este último, registre la petición en el sistema BTE asociándolo al número de radicado de entrada Orfeo y solicitando la ampliación de la información al ciudadano (a) en los términos establecidos, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones.

De acuerdo con los lineamientos normativos se pueden presentar dos situaciones:

- **Situación 1:** En el caso que el ciudadano (a) responda la solicitud ¹⁵de ampliación se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, retomando desde esta fecha los términos de ley¹⁶, dando cumplimiento al procedimiento.
- **Situación 2:** En el caso que el ciudadano no responda la solicitud de ampliación, la Alcaldía Local decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, por parte del área que lo tiene a su cargo con firma del Alcalde Local, este documento, se informara al servidor de SAC para que sea adjuntado al BTE, con el fin de culminar la solicitud inicial.

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE UNA PETICIÓN EN EL AGD ORFEO EN NIVEL LOCAL

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
-----------	-------------	-----------------------------	----------

¹³ Teniendo en cuenta que, mediante un oficio se solicitará al ciudadano(a) la ampliación de la información es pertinente aclarar que dicho oficio no será respuesta definitiva para validación y cierre en los aplicativos Orfeo y BTE.

¹⁴ Es obligación del servidor informar a través de este oficio de ampliación los términos con los que cuenta el ciudadano para responder.

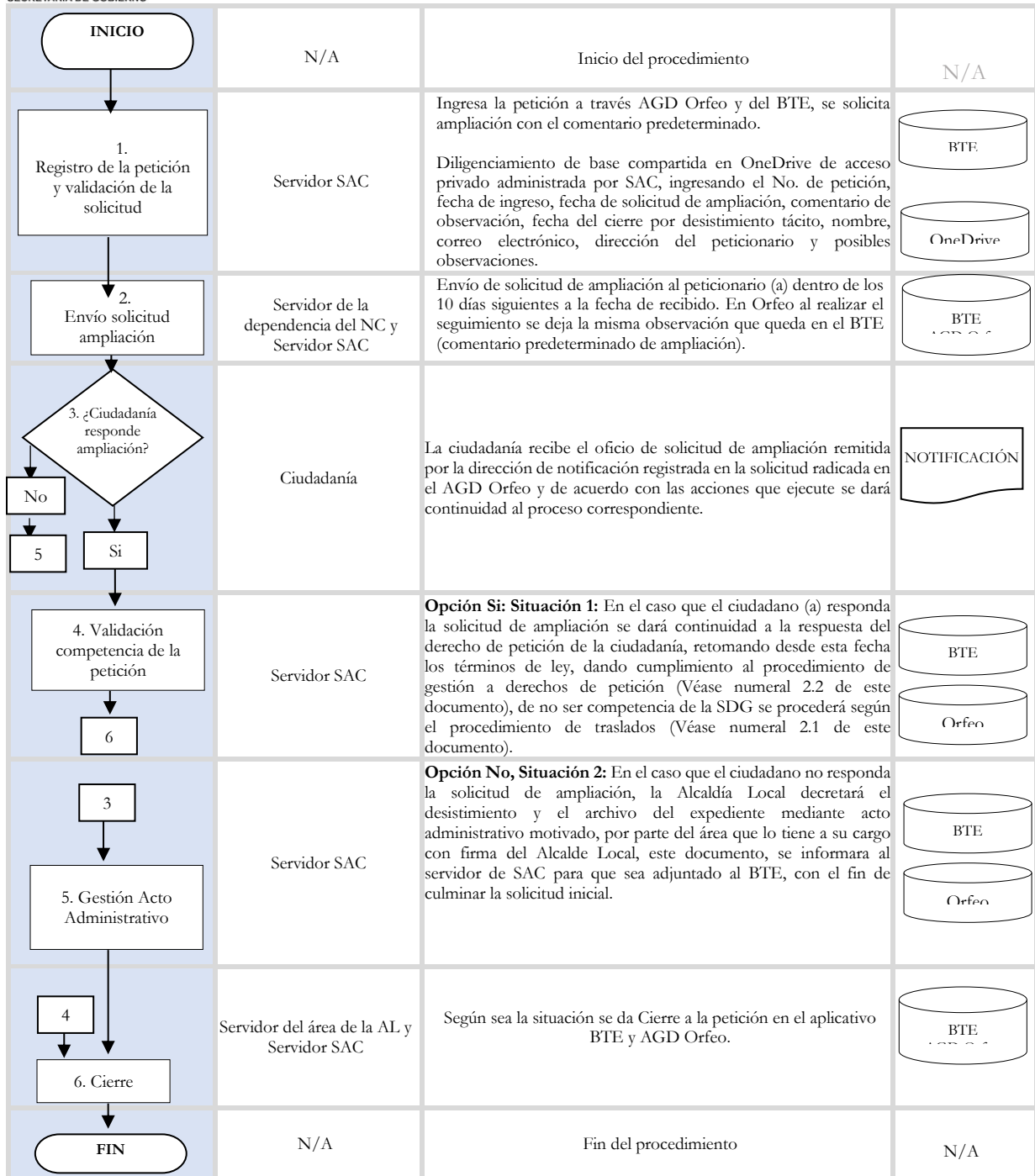
¹⁵ El servidor deberá solicitar al peticionario referenciar en el oficio de respuesta el número de radicado de entrada con el que se generó la solicitud inicial y de la cual se está pidiendo ampliación.

¹⁶ A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la 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"



Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía



2.4. Descripción procedimiento de solicitud aclaración y/o corrección

Si la entidad constata que, respecto de una petición ya radicada no se comprende su finalidad u objeto, y requiere explicación y/esclarecimiento de los hechos, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días 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"

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en virtud del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

2.4.1. Solicitud de Aclaración y/o Corrección en Bogotá te Escucha

Cuando el derecho de petición de la ciudadanía es registrado a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – BTE, la solicitud de aclaración y/o corrección puede presentar las siguientes situaciones:

2.4.1.1. Solicitud Aclaración BTE: Si el derecho de petición de la ciudadanía llega por este aplicativo, la oficina de SAC solicita al ciudadano la aclaración y/o corrección dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones por este mismo aplicativo sin crear un radicado en el AGD Orfeo, de acuerdo con los lineamientos normativos se pueden presentar dos situaciones:

- **Situación 1:** En el caso que el ciudadano (a) responda la solicitud de aclaración se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento, la oficina de SAC identificará la competencia e iniciará el trámite correspondiente.
- **Situación 2:** Una vez se cumplan los 10 días de dicho término en el caso que el ciudadano (a) no corrija o aclare la información, se archivara en el sistema BTE la petición de manera automática con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”.

2.4.2. Solicitud de Aclaración y/o Corrección en AGD Orfeo

Cuando el derecho de petición de la ciudadanía es recibido a través del Aplicativo de Gestión Documental AGD – Orfeo, la solicitud de aclaración puede presentar las siguientes situaciones:

2.4.2.1. Solicitud de Aclaración AGD ORFEO en Nivel Central de la SDG: El derecho de petición de la ciudadanía será recibido por CDI y asignado a SAC para que sea registrado en el BTE y este se asocie al número de radicado de entrada Orfeo, posteriormente se solicita por el sistema BTE la aclaración de la información al ciudadano (a) en los términos establecidos¹⁷, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones. También, se realiza un oficio en el aplicativo AGD Orfeo ¹⁸ dirigido al ciudadano (a), solicitando que aclare la información de la solicitud, con la observación del BTE con el (comentario predeterminado de aclaración) que servirá para realizar el seguimiento¹⁹.

De acuerdo con los lineamientos normativos se pueden presentar dos situaciones:

- **Situación 1:** En el caso que el ciudadano (a) responda la solicitud de aclaración se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento.
- **Situación 2:** En el caso que el ciudadano no responda la solicitud de aclaración, en el término de los 10 días, se archivara en el sistema BTE la petición de manera automática con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”.

¹⁷ El servidor (a) deberá solicitar al peticionario (a) referenciar en el oficio de respuesta el número de radicado de entrada con el que se generó la solicitud inicial y de la cual se está pidiendo aclaración y/o corrección.

¹⁸ Teniendo en cuenta, que mediante un oficio se solicitará al ciudadano (a) la aclaración de la información es de aclarar, que dicho oficio no será respuesta definitiva para validación y cierre en los aplicativos Orfeo y BTE.

¹⁹ Referente al seguimiento de este requerimiento, solo se dará aprobación de respuesta total en el aplicativo Orfeo, una vez se evidencie si el peticionario (a) responde la aclaración en el término máximo de 10 días siguientes.

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- 2.4.2.2. Aclaración AGD ORFEO en Nivel Local de la SDG:** El derecho de petición de la ciudadanía será recibido por CDI, quien asignará de forma inmediata al área competente e informará a SAC. El área competente realiza como máximo al día hábil siguiente de la recepción, un oficio en el aplicativo AGD Orfeo ²⁰ dirigido al ciudadano (a) solicitando que aclare la información de la solicitud, e informando de este oficio por el aplicativo AGD Orfeo a SAC, para que este último, registre la petición en el sistema BTE asociándolo al número de radicado de entrada Orfeo y solicitando la aclaración de la información al ciudadano (a) en los términos establecidos, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones.

De acuerdo con los lineamientos normativos se pueden presentar dos situaciones:

- **Situación 1:** En el caso que el ciudadano (a) responda la solicitud de aclaración se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento.
- **Situación 2:** Una vez se cumplan los 10 días de dicho término en el caso que el ciudadano (a) no corrija o aclare la información, se archivara en el sistema BTE la petición de manera automática con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”.

2.5. Notificación de comunicaciones oficiales externas

Las comunicaciones externas son todos aquellos documentos oficiales emitidos por las diferentes áreas o dependencias de la SDG, en relación con las peticiones o solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Estas comunicaciones deben surtir un trámite desde su emisión hasta su notificación, con el fin de poder generar el cierre de definitivo de la entrada en el AGD ORFEO.

2.5.1. Procedimiento

- El documento es emitido por la dependencia o área correspondiente, el cual debe estar debidamente radicado en el AGD ORFEO, firmado por el jefe de área e incluido en planilla interna para el envío mediante CDI.
- Las comunicaciones entregadas por las dependencias y relacionadas en planilla virtual de dependencias, tendrán una verificación por parte del CDI, que consiste en garantizar que la información del destinatario corresponda, que los datos relacionados en el aplicativo sean los mismos del documento físico y de la planilla que emiten las dependencias, que el documento no tenga enmendaduras, que la firma del documento esté autorizada y que contenga todos los anexos.
- Si son correctos los datos, el CDI procederá a la generación de la Planilla de motorizados de entrega de comunicaciones externas, es necesario tener en cuenta que a través de ella se relacionan todos los documentos que serán distribuidos por los motorizados y/o notificadores; sin embargo, si los datos relacionados no son correctos se devolverá a la dependencia o área pertinente a fin de subsanar la situación.
- La digitalización del documento definitivo para las comunicaciones externas, solo se realizará por el CDI una vez superado los controles.

²⁰ Teniendo en cuenta, que mediante un oficio se solicitará al ciudadano (a) la aclaración de la información es de aclarar, que dicho oficio no será respuesta definitiva para validación y cierre en los aplicativos Orfeo y BTE.



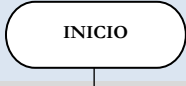
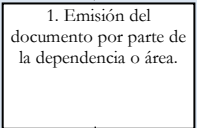

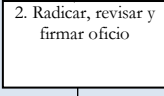

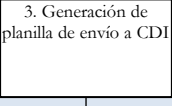

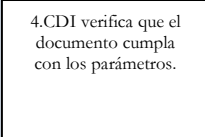

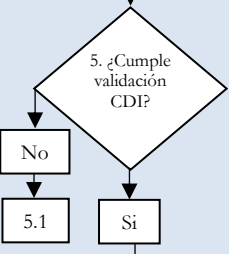

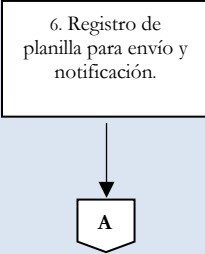

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- El CDI procede a registrar la planilla de la comunicación oficial y luego se procede a notificación a través del mecanismo correspondiente (motorizado, correo electrónico o cartelera) verificando destinatario (persona determinada, anónimo o anónimo con datos).
- Es responsabilidad de los notificadores y/o motorizados la distribución de las comunicaciones externas, en todos los casos se debe garantizar la gestión de entrega al destinatario correspondiente o los soportes del trámite realizado para los eventos de devolución.
- El CDI procede a realizar el cargue del acuse de recibido, envío de correo o constancia de fijación y des fijación. Si no fuere posible entregar la respuesta, el CDI 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 de la ciudadanía (se deben revisar las causales de devolución según las Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el CDI en el Instructivo GDI GPD IN002). Para ello se debe consultar el Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 y Manual de Atención Incluyente SAC-M002 para el trámite de comunicaciones y surtir de manera estricta los lineamientos allí establecidos.
- El servidor de la SDG procede a realizar el cierre definitivo del documento en el AGD ORFEO.

NOTIFICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS

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
	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
	Servidor que tiene a cargo el trámite.	El servidor de la Secretaría Distrital de Gobierno elabora el oficio externo en respuesta a la solicitud del ciudadano y/o entidad.	
	Usuario actual en el AGD ORFEO/jefe de área o dependencia	El servidor que tiene a cargo el trámite radica el oficio, lo envía para visto bueno y posterior firma del jefe de área o dependencia.	
	Jefe de área de dependencia	Una vez radicado y firmado el oficio, el servidor auxiliar administrativo o secretario (a) a través del AGD ORFEO genera la planilla de envío a CDI	
	CDI	El servidor del CDI verifica el oficio con respecto a los datos de destinatario, medio de envío y anexos si hay lugar, estos deben coincidir exactamente con la misma información alojada en AGD ORFEO, asociada al número de radicado del oficio, junto con la planilla generada por la dependencia o área.	
	CDI	<p>El servidor del CDI verifica que los datos sean correctos y si es así, se procede con el trámite, de lo contrario se devuelve a la dependencia o área correspondiente para subsanar la situación presentada.</p> <p>La decisión no, continua en la actividad 5.1.</p>	
	CDI	Se digitaliza el documento definitivo en el AGD ORFEO y se registra en planilla de CDI con el fin de poder incluirlo en el AGD ORFEO para poder realizar el envío del oficio al destinatario.	

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”

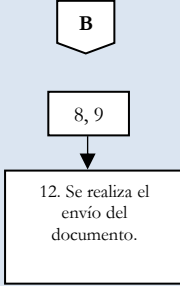
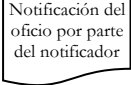

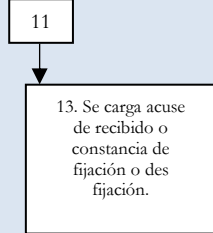

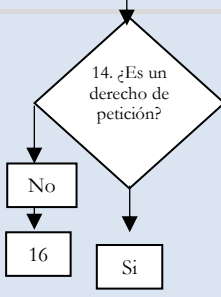

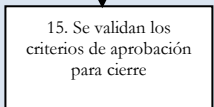

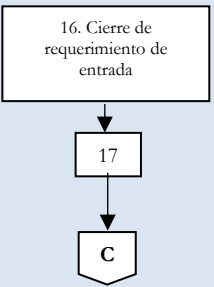



Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p style="text-align: center;">A</p> <p style="text-align: center;">7. Verificación de destinatario para notificación.</p>	CDI	Se verifica el destinatario (Destinatario con datos, anónimo con datos o anónimo) para poder realizar el envío del oficio a través del canal idóneo para su notificación.	
<p style="text-align: center;">8. ¿Destinatario tiene datos de notificación?</p> <p>Si</p> <p style="text-align: center;">12</p> <p>No</p>	CDI	El servidor del CDI valida los datos del destinatario para de esta manera poder notificar según los datos disponibles. La decisión sí, continua en la actividad 12.	
<p style="text-align: center;">9. ¿Destinatario es anónimo con datos de notificación?</p> <p>Si</p> <p style="text-align: center;">12</p> <p>No</p>	CDI	El servidor del CDI valida los datos del destinatario para de esta manera poder notificar según los datos disponibles, si el destinatario se identifica como anónimo se deberá respetar su anonimato (Sentencia C-951 de 2014) y proceder a notificar a la dirección proporcionada. La decisión sí, continua en la actividad 12.	
<p style="text-align: center;">10. Destinatario es anónimo sin datos de notificación</p>	CDI	El servidor del CDI valida los datos del destinatario para poder notificar según los datos disponibles, si no hay datos de notificación se procederá a realizar la publicación del oficio de respuesta en la cartelera virtual o física de la entidad.	
<p style="text-align: center;">11. Se fija y desfija el documento en cartelera.</p> <p style="text-align: center;">13</p> <p style="text-align: center;">B</p>	CDI	Se realiza la fijación y des fijación del oficio en la cartelera publica destinada para tal fin en el CDI. Este proceso continuo en la actividad 13.	

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
	CDI	<p>Se realiza el envío del oficio a través de los canales correspondientes para su notificación (dirección física, correo certificado o correo electrónico).</p> <p>La actividad 12 deriva de las actividades 8 o 9.</p>	 
	CDI	<p>Después de haber realizado la respectiva entrega o notificación, el servidor del CDI carga el acuse de recibido o constancia de notificación en el AGD - ORFEO.</p> <p>La actividad 11 tiene continuidad a partir de la actividad 13.</p>	
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>Surge la validación de si el requerimiento es un derecho de petición o no, en vista de que si es afirmativo, esta entrada requerirá aprobación de cierre según criterios por parte del Servidor de la SAC.</p>	
	Servidor de la SAC	<p>El servidor de la SAC comprueba que el oficio cumpla con los criterios de aprobación de cierre de la solicitud, si cumplen brindará el aval para el cierre del radicado de entrada en ORFEO.</p>	
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>Una vez el oficio de respuesta cuente con acuse de recibido cargado por el CDI, el usuario actual en el AGD – ORFEO lo valida y procede a cerrar la petición en el AGD ORFEO.</p> <p>La actividad 16 tiene continuidad en la actividad 17.</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
<pre>graph TD; C[Connector C] --> 5[5]; 5 --> 5.1[5.1 Se subsanan las observaciones según validación de los datos por parte del CDI]; 5.1 --> 2[2];</pre>	Usuario actual en el AGD ORFEO	El servidor creador del oficio deberá subsanar el documento con base en las observaciones realizadas por el CDI en la actividad 5. Esta actividad deriva de la actividad 5. Esta actividad retorna a la actividad 2.	<p>AGD ORFEO</p>
<pre>graph TD; 16[16] --> 17([17. FIN]);</pre>	N/A	Fin del procedimiento	N/A

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

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1.1. Documentos internos

Código	Documento
SAC F010	Formato Encuestas de Percepción y Satisfacción Ciudadana
SAC-M001	Manual de Atención a la Ciudadanía
SAC-M002	Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con Discapacidad
GDI-GPD-IN002	Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el CDI – CDI
GJR-IN-003	Instrucciones de Respuesta a Derechos de Petición y Consulta
PLE-PIN-IN005	Documento que adopta la Política Ambiental de Instrucciones para el control del consumo de agua, energía, papel y combustible
GPD-P004	Procedimiento de Gestión y Trámite Documental
GDI-GPD-P003	Producción Documental e instructivo
GDI-GPD-IN016	Instrucciones para la Elaboración de Documentos Organizacionales
SAC-IN007	Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales

1.2. Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Directiva 004	2021	La Secretaría General: por la cual se establece el “Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales	Toda
Ley 1755	2015	Por medio de la cual se recula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Artículo 4,14, 15,17y 21
Ley 712	2014	Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Artículo 1, 4, 5, 24, 25 y 26

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

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
		Nacional y se dictan otras disposiciones.	
Ley 1333	2009	Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones	Toda
Ley 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Artículo 13 a 33, 69.

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”