

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 de procedimiento. Se incorporan lineamientos a las políticas de operación. Se incluye del trámite por medio del APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL - 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-Aplicativo 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

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

		registro y clasificación de denuncias ciudadanas por presuntos actos de corrupción.
04	15 de septiembre de 2021	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.
05	27 de septiembre de 2022	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 la Aplicación 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 de la Aplicación 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.
06	28 de junio de 2023	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

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

		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 glosario, se agregaron términos y definiciones tales como: clasificador, radicador e intranet. 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. Se incluye en el numeral 2.3 y 2.4, el procedimiento de las solicitudes que necesiten ampliación o aclaración. 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. 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. Se crean los flujos gráficos de los derechos de petición que requieren ampliación que ingresan mediante la Aplicación de Gestión Documental Orfeo y mediante la Aplicación Bogotá Te Escucha. 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.
07	19 de diciembre de 2024	De acuerdo con las dinámicas del servicio y la normatividad vigente (Ley 1755, Art. 1), frente a la atención de derechos de petición ciudadanos, se modifica el presente documento según los siguientes aspectos: 1. Se incluye en la sección Políticas de Operación, párrafos relacionados con peticiones reiterativas. 2. Se modifica el numeral 1.8 Medidas de responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición, específicamente, respecto del listado de cargos de la Secretaría Distrital de Gobierno idóneos para suscribir respuestas a derechos de petición ciudadanos. En este listado se incluyen los cargos de Directores de Área y/o Jefes de Oficina. 3. Se modifica el numeral 1.10 Registros por Canales de Atención, incluyendo 2 nuevos puntos de atención presencial pertenecientes a la red CADE, (SuperCADES Américas y 20 de Julio). Así mismo, se elimina el canal Chatbot Gabriela. 4. Se modifica el numeral 1.13 Criterios de aprobación para cierre, incluyendo notas aclaratorias respecto de las condiciones idóneas que deben cumplirse para otorgar aval de cierre a una 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"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

		5. Se modifica el numeral 1.14 Tipos de Cierre, incluyendo un párrafo para indicar que la solicitud ciudadana de información o de copias que haga parte de un expediente de la ley 1801 de 2016 no se tomará como Derecho de Petición
08	04 de marzo de 2025	De acuerdo con las estrategias planteadas por el Servicio de Atención a la Ciudadanía mediante las cuales se busca el mejoramiento continuo, se modifica el procedimiento en el siguiente aspecto: 1. Se incluye en el título 1.11 un ítem en el cual se describe el desarrollo tecnológico adoptado en la Aplicación de Gestión Documento ORFEO, el cual tiene como finalidad establecer tiempos máximos para la reasignación de derechos de petición ciudadanos entre usuarios de la entidad. 2. Se incluye en el título 1.14 subtítulo “Respuesta Ley 1801” y “Trámites y Servicios” un párrafo en el cual se faculta a cada usuario que considere que una solicitud ciudadana no debe estar marcada como derecho de petición para que solicite la desasociación del mismo.
09	02 de enero de 2026	Con el propósito de fortalecer el proceso de atención al ciudadano y promover la mejora continua en la gestión de los derechos de petición, se realizan las siguientes modificaciones y precisiones en el procedimiento institucional conforme a la ley 1755 de 2015 1. Políticas de Operación viñeta (h): Se incluye la descripción completa del proceso de peticiones reiterativas en la aplicación Orfeo y en el sistema Bogotá Te Escucha, con el fin de garantizar una trazabilidad adecuada y una atención oportuna a las solicitudes que sean reiteradas por los ciudadanos. 2. Políticas de Operación viñeta (i): Procedimiento de traslados: Se modifica la redacción correspondiente al traslado de requerimientos ciudadanos que llegan a la Secretaría Distrital de Gobierno (SDG) por medio del gestor documental Orfeo. La actualización busca mejorar la comprensión del procedimiento por parte de los Servidores públicos, contratistas y/o terceros de las Alcaldías Locales y las Dependencias del Nivel Central, asegurando uniformidad en la aplicación del proceso y claridad en las responsabilidades de cada actor institucional. Adicionalmente se especifica como debe ser el procedimiento cuando las peticiones competen a la Secretaría Distrital de Gobierno y además a otra entidad sea Distrital, Nacional, Departamental y/o Privada. 3. Políticas de Operación viñeta (l) – Canal Virtual: Se incluye el procedimiento para la gestión de Derechos de Petición que ingresan a través de la página web de la SDG (Canal Virtual), garantizando que estos sean recibidos, registrados y tramitados conforme a los plazos y requisitos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

		4. En el glosario se agrega la definición de que es una asignación y un traslado. 5. Se incluye en el título 1.11 el proceso que debe proceder cuando se necesita una modificación a terceros. 6. Se incluyen en el título 1.14 las causas por las que se puede realizar una desvinculación de un número de BTE a un ORFEO. 7. Se incluyen en el título 1.13 nota 5 el enlace de donde se pueden descargar las platillas de respuesta. 8. Se especifica en el título 2.5.1 que también es válido el acuse por correo certificado en los casos en los que los puntos cuenten por una empresa de mensajería como 472.
--	--	---

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
El documento fue actualizado por el equipo de Servicio a la Ciudadanía y la Profesional 222-24 del proceso de Servicio a la Ciudadanía, Andrea Johanna Jiménez Ramírez, quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales y atendiendo las necesidades del servicio Este documento contó con la revisión y aprobación metodológica por parte de la OAP	Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado Código 222-24 Santiago Rafael Poveda Quintero Promotor de Mejora Diego Fernando Figueroa Guerra Jefe de Oficina Asesora de Planeación	Carine Pening Gaviria Subsecretaria de Gestión Institucional Líder de macroproceso Documento aprobado y publicado bajo caso HOLA No. 14461

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 respecto de la recepción, identificación y clasificación adecuada de los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía a través del Sistema Bogotá Te Escucha y la Aplicación de Gestión Documental ORFEO, en aras de garantizar la respuesta oportuna 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 Secretaría Distrital de Gobierno, continua con el seguimiento a peticiones ciudadanas y finaliza con la respuesta entregada al peticionario por parte de la Dependencia responsable.

Responsable

Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

Políticas de operación

- Atender lo señalado en 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.
- Gestionar el tratamiento y respuesta oportuna a cada una de las peticiones elevadas ante la Secretaría Distrital de Gobierno-SDG, como actividad transversal a cada uno de, con el fin de realizar la correspondiente gestión y respuesta de acuerdo con los términos de ley por parte de los Servidores públicos, contratistas y/o terceros de la entidad a quienes se asigne una petición.
- 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 Secretaría Distrital de Gobierno. por parte del Despacho del Secretario de Gobierno, así como de los Subsecretarios(as), Directores, Subdirectores, 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 Políciva Jurídica en las Alcaldías Locales.
- Garantizar el derecho que tiene toda persona de presentar peticiones respetuosas ante 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 Constitución 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"

Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

- Tramitar los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Nacional 1166 de 2016, las cuales orientan técnica y normativamente a todas las Dependencias¹ de la Secretaría Distrital de Gobierno en torno a las diferentes modalidades.
- Resolver y brindar la respuesta con los criterios de oportunidad, claridad, calidez, manejo del sistema y coherencia, incluso cuando se presente la solicitud de manera verbal.
- Implementar los controles operacionales con relación a los Derechos de Petición orientados a: El reconocimiento de un derecho de petición de la ciudadanía; la intervención de una entidad o servidores públicos, contratistas y/o terceros; 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, quejas, denuncias, reclamos y la etapa de notificación, descritas en el flujograma (Véase numeral 2.5 de este documento).
- Validar la 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://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/ple-pin-p001_v6.pdf)

Lo anterior a través de la implementación de buenas prácticas ambientales, que propendan por la utilización de medios electrónicos de comunicación para la revisión de versiones preliminares (borradores) de las respuestas; la impresión únicamente de versiones definitivas de las respuestas a notificar por medios físicos; el uso racional del combustible (en los casos en que aplique); la gestión adecuada de residuos generados y el empleo razonable de todos los insumos necesarios para el desarrollo de las actividades.

- Interoperar el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO de forma automática con el Sistema Bogotá Te Escucha, posibilitando el seguimiento de la gestión realizada del Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 y del Manual de Atención Incluyente SAC-M002. En consecuencia, el alcance rige para toda la entidad, teniendo en cuenta que el marco estratégico de la Secretaría Distrital de Gobierno concibe la Atención a la Ciudadanía como un proceso transversal.
- Tramitar todo derecho de petición de la ciudadanía ingresado a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, virtual), a través de la herramienta ORFEO, que se articula automáticamente con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, tal como lo establece el proceso de gestión documental de la entidad.

¹ En la estructura orgánica de la Secretaría Distrital de Gobierno las Alcaldías Locales se conciben como dependencias internas de la entidad, por tanto, el término *Dependencias* hace referencia tanto a aquellas ubicadas en el nivel central, como en el nivel local (Alcaldías Locales).

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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

- Tramitar todo derecho de petición de la ciudadanía de forma oportuna, teniendo en cuenta su modalidad en el marco de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, realizando el trámite de reasignación, proyección de respuesta, vistos buenos, firmas y envíos garantizando que el peticionario reciba la respuesta dentro de los tiempos definidos en la norma², a saber: Derechos 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; 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.

Así mismo atender todas las disposiciones contempladas en la Ley 1755 de 2015 y desarrolladas mediante los flujogramas de este documento.

Para esto se utiliza el único medio autorizado para notificación de comunicaciones oficiales externas en la Secretaría Distrital de Gobierno es el Centro de Documentación e Información CDI.

Para lo anterior, se deberán atender los siguientes lineamientos generales:

1. Cerrar el caso correspondiente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE), indicando que la solicitud fue recibida y que se encuentra en trámite. Es fundamental mencionar el número de radicado generado en el sistema APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, a fin de que el ciudadano pueda hacer seguimiento al estado de su requerimiento.
2. Cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública cuando el ciudadano formule su petición en forma verbal, misma que debe ser resuelta en el primer nivel de servicio. Bajo este entendiendo, dichas peticiones NO deben ser registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha.

En caso de no ser posible resolver la solicitud en el primer nivel de servicio, la petición deberá ser registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha para continuar con la gestión correspondiente siguiendo los lineamientos del artículo 15 del CPACA.

3. Realizar la notificación de las actuaciones administrativas a través de correos electrónicos, 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...”.

4. Aplicar lo previsto en el artículo 14 del CPACA cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos legales, 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.

² 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

Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

5. Continuar de oficio las actuaciones que se consideren necesarias por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada. Si el peticionario desiste en cualquier tiempo de sus peticiones en virtud del artículo 18 del CPACA, la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales

Nota: Las faltas de atención y respuesta a las peticiones y a los términos para resolver las mismas, constituirá falta para el servidor público responsable de otorgar la respuesta, y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

- Trasladar a entidades de orden distrital atendiendo los siguientes lineamientos:

El Servidor público, contratista y/o tercero del CDI (bien sea del Nivel Central o de Alcaldías Locales) radicará y validará la competencia para asignar el radicado de entrada al proceso correspondiente: Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) bien sea desde la bandeja de Orfeo del punto de Alcaldía Local o de Nivel Central de este proceso, según aplique.

El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC elaborará el oficio de respuesta dirigido al ciudadano, informando sobre el traslado automático del derecho de petición y señalando la(s) entidad(es) competente(s) encargada(s) de su atención.

El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC realizará el traslado formal del derecho de petición a través del Sistema Bogotá Te Escucha, anexando el oficio de respuesta de traslado.

Verificar el acuse de recibido del oficio por parte de la(s) entidad(es) competente(s). El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC cargará manualmente dicho acuse en el Sistema BTE y procede a dar cierre al derecho de petición en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

Informar mediante el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO al Servidor Público, Contratista y/o Tercero del proceso de Servicio a la ciudadanía de su localidad o de nivel central, cuando la petición requiere respuesta de la SDG y de otra entidad distrital, el encargado de la petición responderá en lo de su competencia, y en lo que no tenga competencia para que este último remita a la entidad Distrital mediante el Bogotá Te Escucha.

- Trasladar a entidades de orden Nacional, Territorial y/o Privadas:

El Servidor Público, Contratista y/o tercero del CDI debe radicar las solicitudes, validar su competencia y asignarla a la dependencia correspondiente cuando un derecho de petición es recibido en la Secretaría Distrital de Gobierno. Si el operador del CDI no realiza correctamente la asignación inicial, la dependencia receptora no deberá retornar el caso al CDI. En su lugar, deberá reasignarlo directamente a la dependencia competente. La asignación y/o reasignación no debe superar tres (3) día hábil a partir de la radicación y no debe realizarse más de una vez entre dependencias de la entidad.

Elaborar el oficio de traslado correspondientes dirigido a la entidad competente, con copia al ciudadano, garantizando que cumpla con los requisitos establecidos para su posterior cierre. El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC realizará el seguimiento del trámite, tanto en el Nivel Local como en el Nivel Central, el Servidor público, contratista y/o tercero responsable

Dar el aval correspondiente una vez el oficio de traslado cumpla con los criterios de aprobación para su cierre, el Servidor público, contratista y/o tercero de SAC.

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

Verificar inmediatamente cuando una petición sea asignada a una bandeja de ORFEO, el responsable de dicha bandeja podrá proceder con el cierre de este, previa aprobación del Servidor público, contratista y/o tercero del SAC, si el requerimiento ha sido cerrado automáticamente en el sistema Bogotá Te Escucha. En caso de que el requerimiento no se haya cerrado automáticamente en dicho sistema, el Servidor público, contratista y/o tercero deberá realizar el cierre manual, siguiendo estos pasos:

- Cargar manualmente el o los oficios de respuestas, el acuse de recibido en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.
- El Servidor público, contratista y/o tercero que tiene asignado el derecho de petición en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo deberá cerrar formalmente el trámite.
- Cuando la petición requiere respuesta de la Secretaría Distrital de Gobierno y de un ente no entidad del orden Nacional o Territorial y/o entidad Privada la persona que tenga en su bandeja el radicado debe realizar el respectivo traslado a la entidad Nacional, Territorial y /o Privada. Es decir, el Servidor público, contratista y/o tercero de SAC solamente debe remitir las peticiones que sean competencia de entidades distritales.
- Trasladar 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 en la Secretaría Distrital de Gobierno, el Servidor Público, Contratista y/o tercero del CDI deberá validar la competencia y asignar el radicado de entrada a la dependencia correspondiente, de acuerdo con la competencia relacionada. Así mismo, deberá informar dicha asignación a SAC.

Reasignar directamente a la dependencia competente, en caso de que el interviniente del CDI no realice correctamente la asignación inicial, la dependencia que reciba la solicitud no deberá devolverla al CDI. En su lugar, deberá la asignación y/o reasignación no debe superar un (3) días hábiles a partir de la fecha de radicación.

Generar oficio de respuesta de traslado automático dirigido al ciudadano si se trata del traslado de una petición a una entidad del Distrito Capital, el Servidor público, contratista y/o tercero de SAC, asociándolo al número de radicado informado previamente, en dicho oficio, se debe indicar de manera precisa la(s) entidad(es) competente(s) del Orden Distrital a la(s) que será trasladado el derecho de petición mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Generar el oficio de traslado dirigido a la entidad Nacional, Territorial y/o Privada, con copia al ciudadano, asegurando el cumplimiento de los criterios establecidos para la aprobación del cierre del trámite. Para el caso de entidades diferentes a las de orden distrital, el Servidor público, contratista y/o tercero responsable del derecho de petición; una vez el oficio de traslado cumpla con los criterios de aprobación para su cierre, el Servidor público, contratista y/o tercero del SAC dará el aval correspondiente.

El Servidor público, contratista y/o tercero que tenga el requerimiento en su bandeja de ORFEO puede proceder con el cierre de este, previa aprobación de quien sea designado a efectuar seguimiento por parte de SAC; quien posteriormente, deberá verificar inmediatamente si el requerimiento ha sido cerrado automáticamente en el sistema Bogotá Te Escucha (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"

Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

En caso de que el requerimiento no se haya cerrado automáticamente en el BTE, el Servidor público, contratista y/o tercero que tiene asignado el derecho de petición en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo deberá realizar el cierre manualmente, siguiendo estos pasos:

- Cargar manualmente el o los oficios de respuesta y el acuse de recibido en el Sistema BTE.
 - El Servidor público, contratista y/o tercero que tiene asignado el derecho de petición en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo deberá cerrar formalmente el trámite.
- Cuando la petición requiere también respuesta de la Secretaría Distrital de Gobierno y de una entidad Distrital y Nacional, Territorial y/o privada la persona que tenga en su bandeja el radicado debe realizar el respectivo traslado a la entidad Nacional, Territorial y /o Privada. Es decir, el Servidor público, contratista y/o tercero de SAC solamente debe remitir las peticiones que sean competencia de entidades distritales.

Trasladar todos los derechos de petición cuya competencia no sea de la Secretaría Distrital de Gobierno sino de alguna entidad Distrital, a través del Bogotá Te Escucha aun cuando ya se hubieren vencido los términos. Cuando un derecho de petición ciudadano es recibido en el Nivel Central, el Servidor, Contratista y/o tercero designado del CDI radica y debe asignarlo a SAC.

Nota 1: Cuando se evidencia que una petición no es competencia de la dependencia o Alcaldía Local a la que se remitió esta solicitud deberá ser asignada mediante el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO a la dependencia y/o Alcaldía Local correspondiente para la realización de dicha respuesta.

Nota 2: A nivel local, el Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) no genera oficios de traslado a entidades nacionales, territoriales o privadas para peticiones ciudadanas. Su gestión se limita exclusivamente a realizar los traslados de las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha (BTE).

Nota 3: En el Nivel Central, Su gestión se limita exclusivamente a realizar los traslados de las peticiones ciudadanas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

- **Tramitar los Derechos de petición que ingresan a través de la página web de la SDG (Canal Virtual):** Cuando se recibe un derecho de petición ciudadano a través del canal virtual y la competencia recae exclusivamente en una o más entidades del Distrito, el Centro de Documentación e Información de la Alcaldía Local (CDI) o de Nivel Central procederá de la siguiente manera:

El CDI enviará la solicitud al correo institucional reportes.descongestion@gobiernobogota.gov.co correspondiente al equipo Analista de Seguimiento a Derechos de Petición de SAC del punto de atención correspondiente.

El equipo Analista de Seguimiento, al recibir la solicitud, registrará la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha. A continuación, realizará el traslado pertinente a la entidad correspondiente, asegurándose de informar tanto al CDI como al ciudadano sobre la gestión realizada mediante correo electrónico.

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

Si la solicitud se enmarca en las competencias de una entidad nacional, territorial o privada, el Centro de Documentación e Información de la Alcaldía Local (CDI) o de Nivel Central procederá de la siguiente manera:

- El CDI debe identificar con la naturaleza del documento a que dependencia remitirlo, por lo que procederá con su radicación en la Aplicación de Gestión Documental ORFEO y remitirá a la dependencia competente y esta será la encargada de hacer el traslado a la entidad nacional, territorial o privada.

Si la solicitud involucra tanto entidades del distrito como entidades de orden nacional, territorial o privada, el procedimiento será el siguiente:

- El CDI recibirá la solicitud y la radicará en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO.
- La solicitud será reasignada a la dependencia correspondiente para que traslade a la entidad de orden nacional, territorial o privada.
- El CDI informará al Servidor, Contratista y/o tercero de SAC para que realice el traslado en lo referente a la entidad de orden distrital a través del sistema Bogotá Te Escucha.

Nota 1: El CDI y SAC mantendrán una comunicación continua sobre el estado de la solicitud, asegurándose de que el ciudadano esté informado sobre el avance y resolución de su petición. Es importante que esta información sea compartida y conocida por quien se desempeñe como coordinador del CDI de cada uno de los puntos, con el fin de que este replique la información al interior de su equipo. Adicionalmente, es relevante que el Servidor, Contratista y/o tercero de SAC que haga presencia en cada Alcaldía Local tenga una comunicación directa con el coordinador del CDI y para ello informe el correo institucional a través del cual se gestionarán los derechos de petición ciudadanos.

Nota 2: A continuación, se relaciona un texto tipo para responder correos al CDI y al ciudadano(a):

“Cordial saludo.

Nos permitimos informarle que la solicitud del ciudadano ha sido debidamente registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha con el número XXX. Conforme a los procedimientos establecidos, dicha solicitud ha sido trasladada a la XXXX

Atentamente,”

- Validar que el Derecho de petición Incluya lo mencionado en el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:
 - 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 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;

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

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 Servidor Público, Contratista y/o tercero 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, estima que ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- El Servidor Público, Contratista y/o tercero 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.
- Tramitar las solicitudes anónimas 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 esta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición cumpliendo con los criterios de respuesta.
- Gestionar las peticiones prioritarias de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 del CPACA, es decir, aquellas solicitudes a las que se les debe un tratamiento especial y diferenciado dada su naturaleza, de la siguiente manera:
 - Los Servidores públicos, contratistas y/o terceros 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.
- Identificar los documentos e información de carácter reservado de conformidad con el artículo 24 del CPACA, se indica que solo tienen carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, estas son a su tenor literal:
 - *Los documentos relacionados con la defensa o seguridad nacional.*

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

- *Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
 - *Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de la Entidad, de igual manera que la historia clínica.*
 - *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.*
 - *Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.*
 - *Los protegidos por el secreto comercial o industrial, tales como, los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.*
 - *Los amparados por secreto profesional.*
 - *Los datos genéticos humanos.”*
 - Para efectos de la solicitud de información de carácter reservado, la enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados y por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.
 - De conformidad con el artículo 25 del CPACA, 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, este 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. 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.
- Examinar que, al solicitar 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 el Decreto 472 de 2015 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.
 - Suscribir los derechos de petición expedidos por cada una de las dependencias por el/la servidor(a) que desempeña alguno de estos roles:
 - 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.

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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

Inspector de Policía y/o corregidores.

○ Nivel Central:

Secretario Distrital de Gobierno.
Asesor de planta del Despacho del Secretario de Gobierno
Subsecretarios
Directores
Subdirectores
Jefes de Oficina
Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía
Inspector de Policía.

Cuando los derechos de petición lleguen con solicitudes que involucren a varias dependencias y/o Alcaldías, el/la responsable de la consolidación de la información y la suscripción de la respuesta será el/la Subsecretario/a cabeza de la dependencia 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
Alcaldías Locales

○ 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 de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palanqueras
Dirección de Convivencia y Diálogo Social

Cuando los derechos de petición llegan a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha e involucren varias dependencias del nivel central y/o Alcaldías Locales de la Secretaría Distrital de Gobierno, el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) remitirá la petición mediante el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO 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.

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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

Así mismo, cuando la respuesta de la solicitud es responsabilidad de dos o más dependencias, el responsable de emitir la respuesta es quien tenga la mayor cantidad de preguntas a su cargo.

- Tramitar la respuesta de los derechos de petición de la ciudadanía conforme a los siguientes términos:
 - 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, contratista y/o tercero responsable de proyectar Respuesta ³	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 ⁴	Tiempo máximo de notificación ⁵	
Solicitud de Información	Un (1) día	Tres (3) días	Dos (2) días	Un (1) día	Cuatro (4) días	Diez (10) días
Interés General o Particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones)	Un (1) día	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días
Derecho de petición de la ciudadanía de consulta	Un (1) día	Catorce (14) días	Siete (7) días	Tres (3) días	Seis (6) días	Treinta (30) días
Denuncia por actos de corrupción	Un (1) día	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días

³ “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.

⁴ “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.

⁵ “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.

**Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

- Analizar las peticiones que ingresen a la Secretaría Distrital de Gobierno por cualquiera de sus canales, bajo los siguientes parámetros:
 - El Servidor público, contratista y/o tercero 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 las Aplicaciones BTE y ORFEO.
 - Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la entidad 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:
 - 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, cabe aclarar que la clasificación en las Aplicaciones debe ser igual.
 - El proceso de Atención a la Ciudadanía realiza un seguimiento permanente y en tiempo real a los derechos de petición ciudadanos, lo anterior, en procura de garantizar los derechos de la ciudadanía.
 - Los derechos de petición ciudadanos ingresan a través de las Aplicaciones APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO y Bogotá Te Escucha - BTE por medio de los diferentes canales de atención ante la respectiva Dependencia. Si el Derecho de petición ciudadano ingresa a través del APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO, este mismo será informado al Punto de Atención a la Ciudadanía respectivo, el cual deberá ser tipificado por el CDI y en el Bogotá Te Escucha -BTE como política de operación para garantizar el seguimiento al 100% de los Derechos de Petición ingresados. Igualmente se creará de manera paralela en el Bogotá Te Escucha - BTE.
 - Todos los Derechos de Petición que se tramiten por el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO ya sean reasignados o informados, generan una respuesta por parte del Servidor Público, Contratista y/o Tercero que recibe la comunicación.
 - Todo Derecho de petición de la ciudadanía registrado en BTE y APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO son el insumo para la elaboración y seguimiento del Informe del Promotor de la Mejora.
 - En el marco del Decreto Nacional 1166 de 2016, el derecho de petición de la ciudadanía puede ser interpuesto verbalmente. Para los Servidores públicos, contratistas y/o

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

terceros que no hacen parte del proceso SAC y reciben ciudadanos que desean interponer derechos de petición de forma verbal, deberán orientar y dirigir a la persona al punto de atención a la ciudadanía para proceder con la recepción de dicha manifestación a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

- El Derecho de petición verbal interpuesto por la ciudadanía, deberá ser recibido y tramitado directamente en el Sistema Bogotá Te Escucha e incorporado en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO de la Entidad siempre y cuando sea competencia de la SDG y no pueda ser resuelta en el primer nivel de servicio. 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 APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 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 establecen los numerales 2.9.1 a 2.9.10 del documento de Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el Centro de Documentación e Información – CDI, código GDI-GPDIN002; de tal forma que, 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.
- 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.
- Atender los siguientes parámetros para la gestión de peticiones ciudadanas de acuerdo con el tipo de canal de atención:
 - 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 público, contratista y/o tercero encargado debe reasignar la petición a la dependencia correspondiente de la SDG.

Radical 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, Américas y 20 de Julio), el Servidor Público, Contratista y/o tercero debe crear la solicitud en el Sistema Bogotá Te Escucha, si es competencia de la SDG, así mismo crear el radicado en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO.

- Virtual. Correo Electrónico: Recibido a través de los correos institucionales y se ingresa al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y se incorpora al APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO. Cuando sea recibido un derecho de petición de la ciudadanía mediante alguno de los correos electrónicos de los servidores públicos, contratistas y/o terceros y/o dependencias de la entidad, este debe remitirse al CDI respectivo mediante correo electrónico (conservando el hilo de este). De igual manera, el CDI debe radicar el derecho de petición de la

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

Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

ciudadanía en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO y asignarlo a la dependencia correspondiente.

- Virtual. 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/. Este es asignado al servidor público, contratista y/o tercero del CDI, quien a su vez es el encargado de reasignarlo a la dependencia correspondiente de la entidad.
 - Virtual. Web- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha: El derecho de petición de la ciudadanía llega a través de la Aplicación-BTE, el cual entra a la bandeja del servidor público, contratista y/o tercero 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 parámetros establecidos para ejecutar dicha actividad.
 - Virtual. Redes Sociales: Cuando se establece una interacción con el ciudadano a través de las plataformas Twitter, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube, donde el servidor público y/o contratista de la Oficina Asesora de Comunicaciones con rol de Administrador de comunidades de internet, brinda respuesta inmediata en la red social a dicha interacción si cuenta con la información para ello. Frente a la gestión de peticiones a través de este canal, se cuenta con el documento de Instrucciones para el tratamiento de peticiones a través de redes sociales código SAC-IN007.
 - Telefónico. Cuando el servidor público, contratista y/o tercero del proceso SAC recibe una llamada, debe registrar el derecho de petición de la ciudadanía directamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y así mismo debe ingresarlo al Aplicativo De Gestión Documental ORFEO de la Entidad si así se requiere; de lo contrario se dará traslado a través del BTE a la Entidad competente, esto de acuerdo con las líneas telefónicas publicadas en la página de la SDG.
- Atender las generalidades de los derechos de petición de la Ciudadanía
 - Recibir e identificar la tipología o modalidad del derecho de petición de la ciudadanía ingresado a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.
 - Ingresar al Aplicativo De Gestión Documental ORFEO y articulación automática con Bogotá Te Escucha BTE, reasignación a través del Aplicativo De Gestión Documental ORFEO a la dependencia competente que dará respuesta de fondo con claridad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema, lo cual implica que se deberá dar respuesta de fondo a la solicitud del peticionario en un lenguaje claro. En caso de que los datos del destinatario no sean acordes a los que se encuentran dentro de la petición, el servidor público, contratista y/o tercero que tenga a cargo el radicado será el responsable de solicitar un caso HOLA para la modificación de los datos del peticionario (modificación de terceros).
 - Identificar si la petición no puede ser respondida por no ser de su competencia, caso en el cual podrá reasignarla mediante la Aplicación de Gestión Documental ORFEO a la dependencia que considere competente solamente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su asignación inicial. En caso contrario, el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO bloqueará la opción de “reasignar”, por lo cual, quien tenga

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

en su bandeja el derecho de petición deberá realizar la gestión necesaria para la respuesta de este, atendiendo la solicitud del ciudadano en términos de ley.

- 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.
- Realizar seguimientos a los mismos para identificar aquellos que se encuentren vencidos 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 SAC a través del siguiente procedimiento:
 - Se descargan las bases de datos de los derechos de petición recibidos por la SDG a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y del Aplicativo De Gestión Documental 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 ORFEO, dependencia actual ORFEO y observaciones de seguimientos ORFEO hechas por el servidor público, contratista y/o tercero de SAC, lo anterior, para que al interior de la entidad se tenga 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 Directivos de las Dependencias si lo requieren, con la finalidad que se adelante la gestión de la solicitud por parte del servidor público, contratista y/o tercero y dar respuesta al derecho de petición de la ciudadanía.
- Aprobar el cierre de peticiones únicamente cuando se identifique el lleno de los siguientes requisitos:
 - Respuesta de fondo, lo que implica que el pronunciamiento sea 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 con los datos que se encuentran en la petición, a su vez en el asunto o en el contenido de la respuesta debe mencionarse el número del radicado de entrada ORFEO y el número del requerimiento del BTE.
 - Se debe verificar que la respuesta haya sido suscrita en las condiciones descritas en el numeral 1.8. del presente documento.
 - Envío de la respuesta, para dar a conocer al ciudadano la decisión de su asunto, implicando la posibilidad de controvertir si fuere el caso. Es importante aclarar que, la asignación entre dependencias de la SDG no se entenderá como una respuesta de fondo que deba notificarse al ciudadano.⁶

⁶ 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, sino se deberá reasignar la solicitud a la dependencia o área que va a dar la respuesta de fondo.

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

- Cuando el acuse es por fijación y desfijación la respuesta se validará solo cuando cuente con la desfijación.
 - Estos acuses serán validos únicamente cuando sean gestionados y cargados por el CDI de cada punto de Alcaldías Locales o Nivel Central.
- Validar que el acuse de recibo de la notificación al ciudadano esté cargado de manera oportuna a través del Aplicativo De Gestión Documental Orfeo. Cuando existan traslados a otras entidades se debe evidenciar en el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO el acuse de recibido. Todos los acuses de recibido deben ser cargados únicamente por parte del CDI.
 - **Nota 1:** En los casos en que los requerimientos necesiten ser trasladados a otra entidad del orden nacional, es fundamental aplicar los mismos criterios de validación mencionados anteriormente. Esto significa que cualquier oficio de respuesta que provenga de una entrada con número de Bogotá Te Escucha, que requiera ser remitida a otra entidad, debe ser evaluada con los mismos estándares de atención y procedimiento que se han establecido, incluyendo la copia informada al ciudadano.
 - **Nota 2:** Si el ciudadano solicita que la respuesta a su solicitud sea enviada a un correo electrónico, el servidor público, contratista y/o tercero que proyecta la respuesta debe radicarla en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO y luego remitirla al CDI para que notifique al correo electrónico.
 - **Nota 3:** El Servidor público, contratista y/o tercero encargado de responder un derecho de petición ciudadano, debe estar atento a culminar y cumplir con todos los criterios de validación necesarios para poder otorgar aval al requerimiento. Este proceso garantiza la adecuada atención y respuesta a las solicitudes de ciudadanía, asegurando la calidad y la integridad en nuestro servicio.
 - **Nota 4:** El servidor público, contratista y/o tercero que emite la respuesta no debe enviar la respuesta al ciudadano y después enviar el pantallazo al CDI, teniendo en cuenta que el CDI es el único responsable de enviar las notificaciones de los derechos de petición ciudadana.
 - **Nota 5:** Todo número de radicado que se mencione en la respuesta al ciudadano debe estar asociado en el radicado de entrada Orfeo.
 - **Nota 6:** Las respuestas u oficios que se realicen deben estar acorde con los formatos generales que se encuentran en la Intranet (<https://gaia.gobiernobogota.gov.co/content/intranet-secretaria-de-gobierno>)
- Cerrar las peticiones en el aplicativo Bogotá Te Escucha siempre que sea por alguna de las siguientes causas:
 - Cierre de solicitudes entre entidades o entes de control: Aplica sobre toda solicitud que sea recibida en la Secretaría Distrital de Gobierno a través del Sistema Bogotá Te Escucha y que a su vez sea radicada por Entes de Control, actores políticos⁷, tales como, Senadores, Representantes a la Cámara, Concejales y Ediles, así como de Entidades Públicas y Privadas. En este sentido, se procederá al cierre de esta y no será tipificada como un derecho de petición de la ciudadanía; por lo tanto, el servidor público, contratista y/o tercero de SAC deberá indicar al solicitante por medio del comentario ya preestablecido, el número de radicado generado por el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.

⁷ Toda solicitud remitida directamente por parte de Senadores, Representantes a la Cámara, Concejales, Ediles, será asignada de manera inmediata a la dirección de relaciones políticas.

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

- Así mismo, toda solicitud de entrada que sea recibida a través del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, se asignará a la dependencia competente del tema, si es específico a esta. Estas solicitudes no deberán ser asignadas a SAC si es radicada mediante el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, y estas solicitudes no serán ingresadas al BTE. 8
- Cierre Por No Competencia: Toda solicitud que sea recibida en la Secretaría Distrital de Gobierno por el aplicativo Bogotá Te Escucha y no sea competencia de la entidad, si en la hoja de ruta de la Aplicación 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.

“Apreciado(a) ciudadano(a): comedidamente nos permitimos informarle que la petición XXXXXXXXXX remitida por usted a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y recibida por la Secretaria de Gobierno, procede a ser cerrada toda vez que la petición escapa de las competencias de la Secretaria Distrital de Gobierno y la misma ya cursa tramite en la entidad competente que en este caso es XXXXXXXXXX, entidad encargada de dar respuesta a su solicitud.

La Secretaría Distrital de Gobierno trabaja continuamente para mejorar la gestión pública, generar valor y fortalecer la confianza de la ciudadanía en nuestra institución. Por tanto, la Magia del Servicio nos invita a tener en cuenta que, la eficiencia en el servicio de relacionamiento con la ciudadanía y en todas las actividades de la entidad son esenciales para cumplir con su misión. Además, esta eficiencia es clave para construir una visión conjunta y próspera de la ciudad”.

- Respuesta Definitiva Directa: Aplica sobre toda solicitud que sea recibida en la SDG por BTE y sea competencia de la entidad; una vez se haya emitido la respuesta de fondo, se carga el oficio de respuesta en el Sistema Bogotá Te Escucha.
- 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 este y no se tipificará como derecho de petición de la ciudadanía. El servidor público, contratista y/o tercero de SAC deberá indicar al ciudadano por medio del comentario ya preestablecido, el número de radicado generado por el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.

Toda solicitud de información o de copias que haga parte de un expediente de la Ley 1801 de 2016 no se tomará como derecho de petición y se procederá al cierre de este. El servidor público, contratista y/o tercero de SAC, deberá indicar al ciudadano por medio del comentario ya preestablecido el número de radicado generado por el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud:

“Apreciado(a) ciudadano(a):

⁸ Si es un traslado de un ciudadano de estas entidades, sí se tipifica como derecho de petición de la ciudadanía, por tanto, ingresará al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Atentamente se indica que la petición identificada con el número XXXXXXXXXXXX, remitida por usted a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha de la Alcaldía Mayor de Bogotá, fue recibida por parte de la Secretaría Distrital de Gobierno e ingresada en el Gestor Documental ORFEO con fecha 22/07/2025 bajo el número XXXXXXXXXXXX, el cual podrá consultar a través del siguiente enlace web: <https://tramite.gobiernobogota.gov.co/consulta-estado-proceso>

Dado el contenido de su requerimiento, este fue remitido por competencia a la Alcaldía Local de XXXXXX, encargada de dar trámite conforme a lo establecido en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016 – Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Lo anterior, en virtud de que su solicitud se enmarca en lo previsto en el artículo 2° de la misma ley, que señala como objeto salvaguardar la convivencia en el territorio nacional en aspectos como: espacio público, inspección, vigilancia y control de establecimientos de comercio, conflictos entre ciudadanos, comparendos, perturbación a la posesión, infracción urbanística y copia de expedientes.

En este sentido, se informa que su requerimiento no será tramitado como un derecho de petición, dado que la respuesta de fondo será emitida por el Inspector de Convivencia y Paz, en audiencia pública debidamente programada, una vez se haya agotado el procedimiento correspondiente.

Es importante precisar que el procedimiento único de policía es de naturaleza especial y se encuentra regulado por la Ley 1801 de 2016, por lo que no le es aplicable el trámite del derecho de petición regulado por el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y desarrollado mediante 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.” Así lo ha reiterado la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020.

"Finalmente, se indica que podrá radicar sus requerimientos en línea a través del siguiente enlace: <https://www.gobiernobogota.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/tramites-opas-otras-consultas/ventanilla-virtual-radicaion>."

Finalmente, se indica que la Secretaría Distrital de Gobierno impulsa a través de todos sus procesos y procedimientos, acciones que permitan transformar constantemente la gestión pública, la generación de valor público y la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones. En consecuencia, la magia del servicio nos invita para tener en cuenta que, la gestión oportuna de las actividades a cargo del proceso de servicio de atención a la ciudadanía, así como de la entidad en general, representa un pilar fundamental en el cumplimiento de su misionalidad, representando el legado que permitirá construir una visión de ciudad conjunta y próspera."

- Trámites y Servicios: Toda solicitud que sea recibida por primera vez en la Secretaría Distrital de Gobierno a través del BTE y que corresponda a un trámite y/o servicio, será cerrado por el servidor público, contratista y/o tercero de SAC, 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

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo otorgado solicite prórroga hasta por un término igual a la inicial.

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. (Ver numeral 10 de las Políticas de Operación del presente documento).

- 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.
- 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, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada cumpliendo los requisitos legales.
- Nota 1: En caso de asociar un número de Bogotá Te Escucha a un radicado ORFEO y se identifique que el mismo no se enmarca como derecho de petición ciudadano, quien tenga asignado el radicado en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO deberá crear caso HOLA solicitando desasociarlo, indicando los fundamentos por los que se considera no corresponde a un derecho de petición ciudadano.

Si en el seguimiento por parte de los servidores públicos, contratistas y/o terceros SAC se evidencia que la comunicación revisada no corresponde a un derecho de petición, se deberá enviar un correo a quien ejerza la responsabilidad funcional en SAC de gestionar los casos HOLA, para que el mismo lleve un control e identifique si es necesaria desasociar el radicado en mención o no.

- Desasociar los números de radicados del aplicativo Bogotá Te Escucha que estén asociados a un radicado ORFEO:
 - Cuando la petición está relacionada con algún conflicto que se encuentre enmarcado en la Ley 1801 del 2016.
 - Cuando la petición tenga que ver con algún trámite, servicio u Otros Procedimientos Administrativos de la entidad.
 - Cuando son cartas informativas.
 - Cuando son solicitudes que envían los entes de control.
 - Cuando son solicitudes entre entidades.
 - Cuando son solicitudes que envían los entes de control político (Ediles, Concejales, Senadores, Congresistas).

- Aplicar la encuesta única de percepción y satisfacción ciudadana al momento de recepción de peticiones ciudadanas por parte de los servidores públicos, contratistas y/o terceros de la Secretaría Distrital de Gobierno, en todos los casos se debe aplicar la encuesta única de percepción y satisfacción

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

ciudadana. 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.

Glosario

Aclaración: Acción ejercida por el servidor Público, contratista y/o tercero 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 Asesora de Comunicaciones del seguimiento a peticiones ciudadanas en las redes sociales de la SDG.

Alerta: Acción de seguimiento a las PQRSD recibidas por el Sistema Bogotá Te Escucha, 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, de conformidad con lo establecido en la normativa 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).

Asignar: Es la acción que permite al servidor público, contratista y/o tercero remitir una petición que no es de su competencia a la dependencia competente; es decir, es la remisión interna de un radicado de entrada entre usuarios activos en el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO.

Asociar: Trámite de vinculación que se realiza tanto en BTE como en el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO, teniendo en cuenta que los derechos de petición que ingresan por BTE, son asociados a un radicado de entrada en Aplicativo De Gestión Documental 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 las Aplicaciones como lo son BTE y el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO.

Cierre: Finalización del trámite asociado al derecho de petición de la ciudadanía, previa validación del cumplimiento de los criterios requeridos para tal fin.

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.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

Clasificador: Servidor público, contratista y/o tercero de la SDG perteneciente al Servicio de Atención al Ciudadano - SAC quien realiza la recepción de los derechos de petición radicados mediante el BTE para su respectiva clasificación.

Competencia: Es la facultad legal que tiene una entidad o un servidor público para actuar, decidir o resolver sobre un asunto determinado.

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.

Corregidor: Es una autoridad administrativa encargada de ejercer funciones de policía, en zonas rurales, corregimientos o territorios donde no existe una inspección urbana de convivencia y paz.

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.

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.

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.

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

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

Informado: Opción del Aplicativo De Gestión Documental ORFEO que permite a un usuario activo tener conocimiento respecto de un documento interno o externo que sea de su interés.

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 de la SDG a los derechos de petición presentados por los ciudadanos ante la Entidad.

Ingreso: Acción de acceder al BTE, Aplicativo De Gestión Documental ORFEO y/o a cualquier aplicación institucional con usuario y contraseña.

Intranet: Sitio informático interno de la SDG.

Memorando: Comunicación oficial interna de la SDG, emitida a través del Aplicativo De Gestión Documental 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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

Oficio: Comunicación oficial externa, emitida a través del Aplicativo De Gestión Documental ORFEO.

Pendiente por Tramitar: Proceso que no tiene repuesta de fondo, en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, ni en el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO.

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

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.

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

Radicador: Actor perteneciente al proceso funcional del Centro de Documentación e Información (CDI) quien es encargado de recibir y registrar las peticiones en el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO.

Reasignar: Es la remisión interna de un radicado de entrada entre usuarios activos en el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO.

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

Registro: Ingreso de un derecho de petición de la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

Solicitud: Todo requerimiento ciudadano que ingresa a través del Aplicativo De Gestión Documental 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: 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.

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

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: Peticiones que presenta la ciudadanía por cualquier canal de comunicación de la SDG.

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

Solicitudes Registradas: Peticiones que presenta la ciudadanía por cualquier canal de comunicación de la SDG que se asigna a una Dependencia de Nivel Central y/o a una Alcaldía Local.

Traslado: Es la acción que permite al servidor público, contratista y/o tercero remitir una petición que no es de su competencia a una entidad externa. Es importante indicar que el concepto traslado apunta única y exclusivamente a la proyección de una comunicación oficial por la motivación previamente expuesta, a una entidad distinta a la Secretaría Distrital de Gobierno; razón por la cual, cualquier asignación entre dependencias no se enmarca en este concepto, implicando además la improcedencia de proyectar una comunicación interna para informar acerca de la reasignación de una petición en el Aplicativo De Gestión Documental ORFEO.

Siglas

AGD ORFEO: Aplicación de Gestión Documental ORFEO.

AL: Alcaldía(s) Local(es).

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

CDI: Centro de Documentación e Información.

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

NC: Nivel Central.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.

SAC: Servicio de Atención a la Ciudadanía.

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

SGD: Sistema de Gestión Documental.

SGI: Subsecretaría de Gestión Institucional

Procedimientos:

Salida o Resultado	Descripción de la Salida o Resultado	Destinatario
Gestión a los Derechos de Petición	En el marco de las obligaciones descritas en el artículo 21 del CPACA. Cada derecho de petición ciudadana se valida mediante los siguientes criterios: respuesta de fondo, dirigida al ciudadano solicitante, incluyendo el número de entrada de Orfeo y el radicado de Bogotá te Escucha. La respuesta debe ser firmada por el Servidor público, contratista y/o tercero responsable y enviada por el CDI, quien también debe registrar el acuse de recibo. Lo anterior en cumplimiento de los tiempos estipulados.	Servidores públicos, contratistas y/o terceros de la SDG, Entidades Públicas, Ciudadanía.

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

2.1. GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

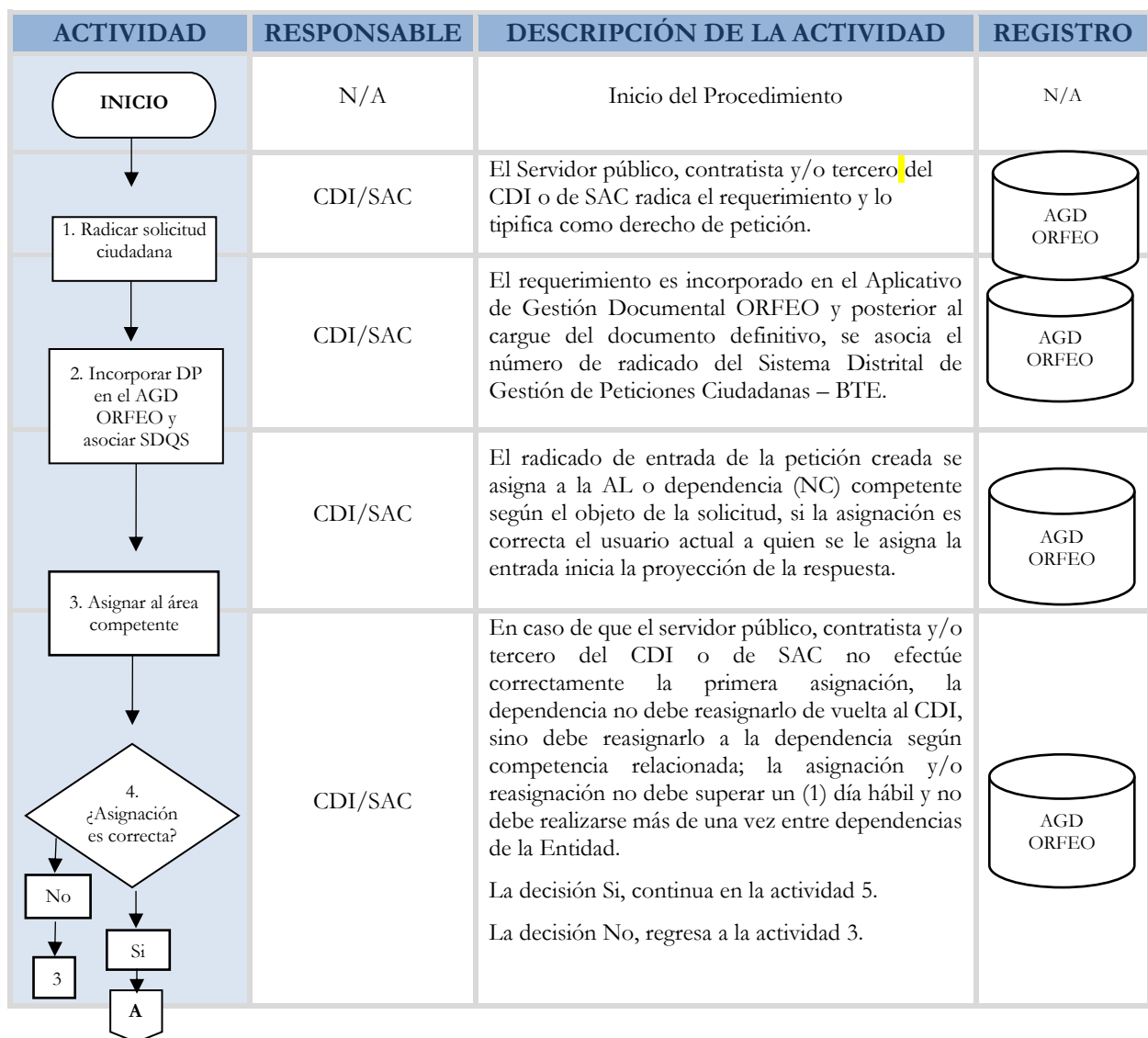
Toda recepción de derechos de petición por cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad (presencial, virtual, telefónico y redes sociales), debe ser remitido a la dependencia y/o servidor público responsable de tramitar y dar respuesta, a través del gestor documental Orfeo, en este sentido es necesario tener

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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

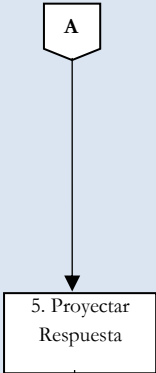
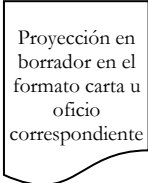
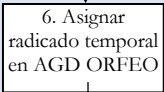
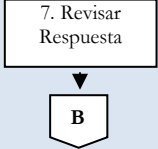
en cuenta que al momento del cierre de las peticiones el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo tiene interoperabilidad con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, en consecuencia, la petición se cierra de manera automática.

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



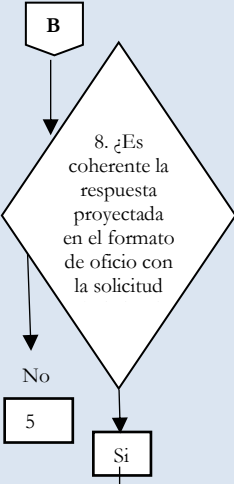
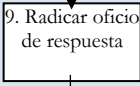
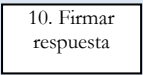
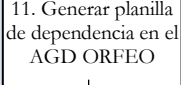
Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

**Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Usuario actual en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO	Se debe proyectar la respuesta al peticionario dentro de los términos indicados en este documento de procedimientos, según la tipología de derecho de petición como se evidencia a continuación: - 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. Se debe garantizar una respuesta de fondo al ciudadano dentro de los términos indicados en la Ley 1755 de 2015, en desarrollo del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.	 Proyección en borrador en el formato carta u oficio correspondiente
	Usuario actual que tiene asignada la petición en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO	Una vez se tenga la totalidad de la información solicitada por el peticionario en el derecho de petición radicado, se debe 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: • Procedimiento de Gestión y Trámite Documental (GDI-GPD-P004). • Producción Documental e instructivo (GDI-GPD-P003). • Instrucciones para la Elaboración de Documentos Organizacionales (GDI-GPD-IN016).	 AGD ORFEO
	Jefe de área de la dependencia actual en el aplicativo de gestión documental ORFEO.	El oficio proyectado es remitido para visto bueno del líder de área (AL) y/o dependencia (NC) correspondiente a través del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.	 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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Peticionario	Si el oficio está acorde con la petición ciudadana es remitido a la bandeja del usuario creador del consecutivo temporal, quien lo radica en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO y lo envía para ser firmado por el servidor correspondiente según lo establecido en el numeral 1.8 del presente documento; posteriormente, se genera la planilla para el respectivo trámite de notificación; si no es coherente la proyección de respuesta con la solicitud ciudadana, se procede a devolver el radicado temporal a la bandeja del servidor público, contratista y/o tercero creador del oficio temporal, encargado de la proyección de la respuesta con el fin de corregir el archivo temporal asociado al consecutivo temporal. La decisión Si, continua en la actividad 9. La decisión No, regresa a la actividad 5.	
	Servidor público, contratista y/o tercero actual del derecho de petición en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.	El servidor público, contratista y/o tercero que tiene la petición en Orfeo del derecho de petición en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, radica el oficio, generando un número de radicado para dicho documento oficial, posteriormente envía para visto bueno a la bandeja de quien registre en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO como jefe de dependencia (NC) o AL, con el fin que este pueda firmar el oficio.	
	Jefe de la dependencia actual del derecho de petición en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.	Atendiendo a lo consignado en el numeral 1.8, respecto de la responsabilidad en la suscripción de las respuestas a los derechos de petición, se procede con la firma del oficio y creará una planilla de dependencia.	
	Jefe de la dependencia actual en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.	El Servidor público, contratista y/o tercero que registre en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO como jefe de dependencia (NC) o AL donde esté alojado el derecho de petición origina la planilla de dependencia; en esta, se asocia el número de radicado del oficio de respuesta al peticionario, la cual es remitida posteriormente al CDI.	
			

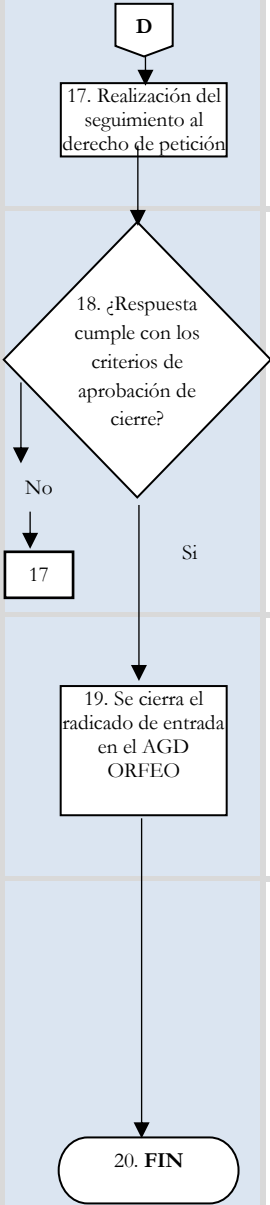
Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

**Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
C 12. Entregar planilla de dependencia al CDI	Jefe de área de la dependencia actual en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.	El Servidor público, contratista y/o tercero que registre en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO como jefe de dependencia (NC) o AL donde esté alojado el derecho de petición, (o quien esté delegue), entrega el oficio asociado en planilla de dependencia al CDI.	 AGD ORFEO
13. Verificar por CDI que los datos del oficio coincidan con el AGD ORFEO	Servidor público, contratista y/o tercero del CDI	El CDI verifica que la información del oficio coincida con la información que se encuentra en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO y valida los datos de notificación (la información verificada corresponderá a los datos del peticionario y anexos).	 AGD ORFEO
14. ¿Datos coinciden? No 11 Si	Servidor público, contratista y/o tercero del CDI	Si los datos coinciden, el CDI procede a realizar el trámite de notificación correspondiente, si no coinciden los datos, el CDI devuelve el oficio a la dependencia para que realice la modificación a la que haya lugar. La decisión Si, continua en la actividad 15. La decisión No, regresa a la actividad 11.	 AGD ORFEO
15. Realizar el trámite de notificación	Servidor público, contratista y/o tercero del CDI	El CDI mediante los medios dispuestos para notificación procede a la entrega de la respuesta al peticionario.	 NOTIFICACION A DIRECCION
16. Cargue del acuse de recibido en el AGD ORFEO D	Servidor público, contratista y/o tercero del CDI	El CDI ejecuta el cargue del acuse de recibido al Aplicativo de Gestión Documental 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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 17. Realización del seguimiento al derecho de petición 18. ¿Respuesta cumple con los criterios de aprobación de cierre? No Si 19. Se cierra el radicado de entrada en el AGD ORFEO 20. FIN	Proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía Servidor público, contratista y/o tercero de SAC Servidor público, contratista y/o tercero actual del derecho de petición en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO Dependencia y Servidor público, contratista y/o tercero actual del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO donde esté asignada la entrada.	El servidor público, contratista y/o tercero de la SAC realiza el seguimiento al derecho de petición mediante el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, donde valida que cumpla con los criterios de respuesta al peticionario que incluyen respuesta de fondo y notificación. El servidor público, contratista y/o tercero 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 da aprobación de cierre a la solicitud ciudadana. La decisión Si, continua en la actividad 19. La decisión No, regresa a la actividad 17. El Servidor público, contratista y/o tercero actual del derecho de petición en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, cierra la entrada creada para la solicitud ciudadana en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO. El proceso continúa en la actividad 20. El Servidor público, contratista y/o tercero actual que tiene la entrada asignada puede cerrar el trámite en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO según los tipos de cierre establecidos: • 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 AGD ORFEO AGD ORFEO 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"

2.2. Traslados Registrados en la Aplicación de Gestión Documental

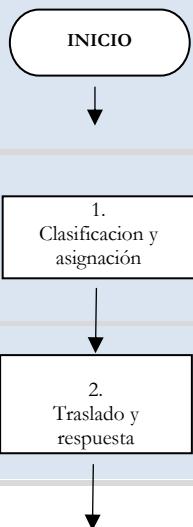
En el marco de las obligaciones descritas en el artículo 21 del CPACA, toda petición recibida por una autoridad que carezca de competencia deberá remitir la misma dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción a quien estime de su competencia.

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.

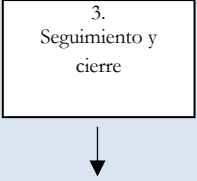
A continuación, se relaciona el procedimiento para dar traslado de los derechos de petición radicados en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO que no son competencia de la SDG:

2.2.1. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN ORDEN DISTRITAL⁹

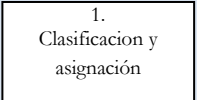
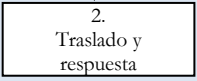
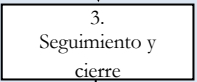
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 INICIO	Servidor público, contratista y/o tercero del CDI	Se recepción el derecho de petición interpuesto por la ciudadanía registrado en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.	 AGD ORFEO
1. Clasificación y asignación	Servidor público, contratista y/o tercero del CDI	Se verifica la clasificación y asignación de la competencia sea de una Entidad de orden Distrital y asigna a SAC.	 AGD ORFEO
2. Traslado y respuesta	Servidor público, contratista y/o tercero de SAC	Se genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano, indicando la(s) entidad(es) competente(s) a la(s) que se traslada el derecho de petición.	 AGD ORFEO

⁹ 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 el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, el traslado se adelantará conforme al procedimiento relacionado en el flujograma del numeral 2.1.2.

**Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Servidor público, contratista y/o tercero de SAC	Se realiza el seguimiento de la petición y una vez se evidencia que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, el servidor público, contratista y/o tercero de SAC sube manualmente el acuse de recibido al Sistema BTE y da cierre al derecho de petición en el Aplicativo de Gestión Documenta ORFEO.	
	N/A	Fin del procedimiento.	N/A

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
	El Servidor público, contratista y/o tercero del CDI	Se recepciona el derecho de petición de la ciudadanía interpuesto por la ciudadanía registrado en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Se verifica que la competencia sea de una entidad del Orden Nacional, Territorial y/o Privada, posteriormente se clasifica y asigna a las AL o dependencias del NC encargadas de dar respuesta de fondo.	
	Servidor público, contratista y/o tercero de la Dependencia NC o AL.	Se genera el oficio de traslado de respuesta a la Entidad Orden Nacional, Privada y/o Territorial con copia al ciudadano.	
	El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC, Dependencia NC o AL.	El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC realiza el seguimiento y una vez se evidencia que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, así mismo, este subirá manualmente el acuse de recibido al Sistema BTE y dará visto bueno al Derecho de petición de la ciudadanía en el Aplicativo de Gestión	

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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
		Documental ORFEO para que desde la Dependencia (NC) o AL se dé cierre al trámite.	
4. FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A

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

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
INICIO	N/A	Inicio del Procedimiento	N/A
1. Clasificación y asignación	El Servidor público, contratista y/o tercero del CDI	Se recibe el derecho de petición interpuesto por la ciudadanía, registrado en el Aplicativo de Gestión Documental. Se verifica que la competencia sea de una Entidad del Orden Distrital y Nacional, Territorial y/o Privada) se clasifica y asigna a la Dependencia (NC) o Alcaldía(s) Local(es) e informa a SAC.	AGD ORFEO
2. Traslado y respuesta	El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC, Dependencia NC o AL.	El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano asociando 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) es trasladado a través del Sistema BTE, ahora bien, desde la bandeja del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO de la Dependencia (NC) o (AL) donde repose el requerimiento, se debegenerar 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 público,	El Servidor público, contratista y/o tercero de SAC realiza el seguimiento y una vez evidencie que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, éste sube	AGD ORFEO BTE

No
 Ciudad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se conserva
 C
 ón vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	contratista y/o tercero de SAC, Dependencia NC o AL.	manualmente el acuse de recibido al Sistema BTE y da aprobación de cierre al derecho de petición en el Aplicativo de Gestión Documental ORFEO para que el Servidor público, contratista y/o tercero de la Dependencia (NC) o AL se dé cierre al trámite. Nota: Cuando un Servidor público, contratista y/o tercero devuelva un requerimiento a la bandeja de SAC a través del sistema Aplicativo de Gestión Documental ORFEO, deberá indicar expresamente a qué entidad o entidades se trasladará la solicitud mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha. Adicionalmente, es obligatorio incluir una justificación clara y sustentada que explique los motivos del traslado, lo anterior para facilitar el adecuado seguimiento del caso y garantizar la trazabilidad en la atención a la ciudadanía	
4. FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A

2.3. SOLICITUD AMPLIACIÓN (BOGOTÁ TE ESCUCHA Y APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO)

En virtud del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, cuando se presenten a la SDG peticiones incompletas se solicita al peticionario la ampliación de esta, si vencido el término establecido no hay respuesta a dicha solicitud de ampliación, la administración puede 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 Sistema BTE: Si el derecho de petición de la ciudadanía llega por esta aplicación, el proceso de SAC solicita al ciudadano la ampliación dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones por esta misma aplicación sin crear un radicado en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 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

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

respuesta del derecho de petición de la ciudadanía con el registro en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 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 Sistema BTE por parte del equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición de la ciudadanía o los (as) Servidores públicos, contratistas y/o terceros (as) que designe el/la líder del proceso SAC, con el fin de culminar la solicitud inicial.¹⁰

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE UNA PETICIÓN EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS BOGOTÁ TE ESCUCHA

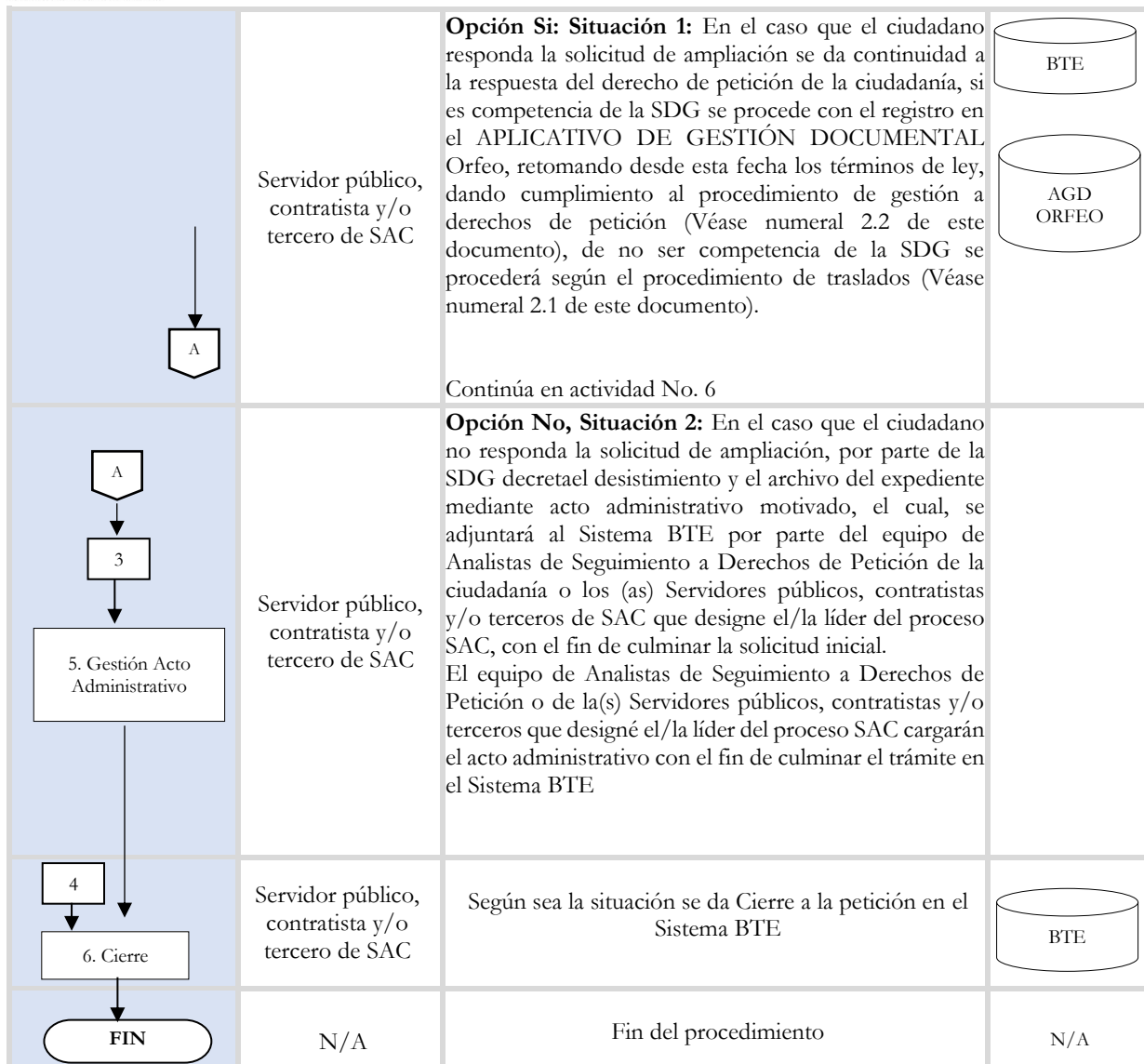
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
INICIO	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. Registro de la petición y validación de la solicitud	Servidor público, contratista y/o tercero de SAC	Se ingresa la petición a través del Sistema BTE, no se crea radicado en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo, dada la información proporcionada se concluye que esta solicitud debe ser ampliada por el ciudadano. 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	BTE OneDrive
2. Envío solicitud ampliación	Servidor público, contratista y/o tercero de SAC	Se envía de solicitud de ampliación al peticionario (a) dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibido	BTE
3. ¿Ciudadanía responde ampliación?	Ciudadanía	La ciudadanía recibe la solicitud de ampliación remitida por el Sistema BTE y de acuerdo con las acciones que ejecute la SAC da continuidad al proceso correspondiente. La decisión Si, continua en la actividad 4. La decisión Si, dirige a la actividad 5.	BTE

¹⁰ Es preciso señalar que, contra esta situación procede el recurso de reposición ante el Servidor público, contratista y/o tercero 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

4. Validación competencia de la petición

Nota: P 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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**



2.3.2. Solicitud de Ampliación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo

Cuando el derecho de petición de la ciudadanía es recibido a través de la Aplicación de Gestión Documental APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL – Orfeo, la solicitud de ampliación puede presentar las siguientes situaciones:

2.3.2.1. Solicitud de Ampliación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO en Nivel Central de la SDG: El derecho de petición de la ciudadanía es recibida por CDI y asignado a SAC para que sea registrado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha 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

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

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.

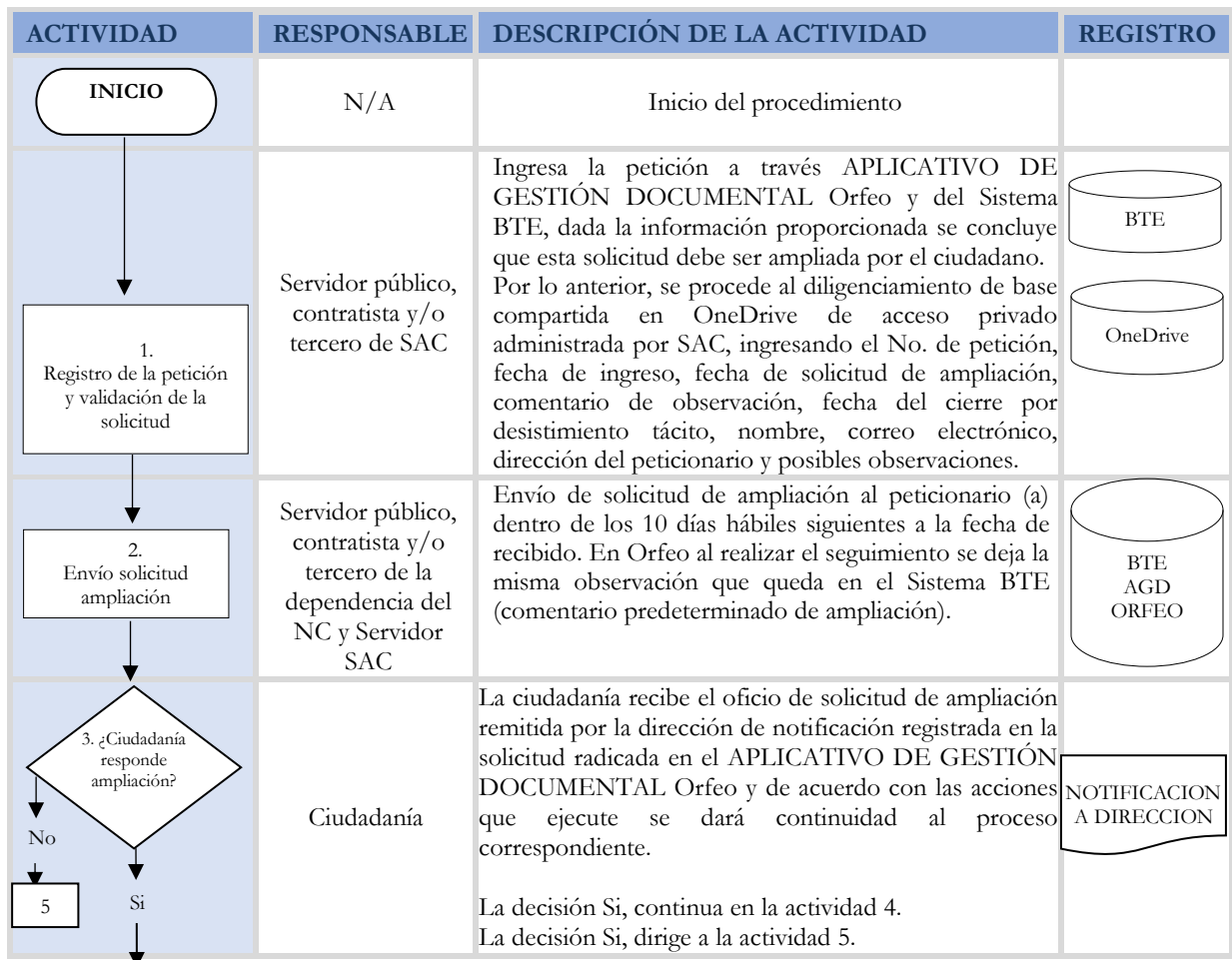
También, se realiza un oficio en la Aplicación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo¹¹ dirigido al ciudadano (a), solicitando que amplie la información de la solicitud, con la observación del Sistema BTE con el (comentario predeterminado de ampliación) que servirá para realizar el seguimiento.

En consecuencia, de lo descrito previamente, 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 Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y al Orfeo por parte del equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición de la ciudadanía o los (as) Servidores públicos, contratistas y/o terceros(as) que designe el/la líder del proceso SAC, con el fin de culminar la solicitud inicial.

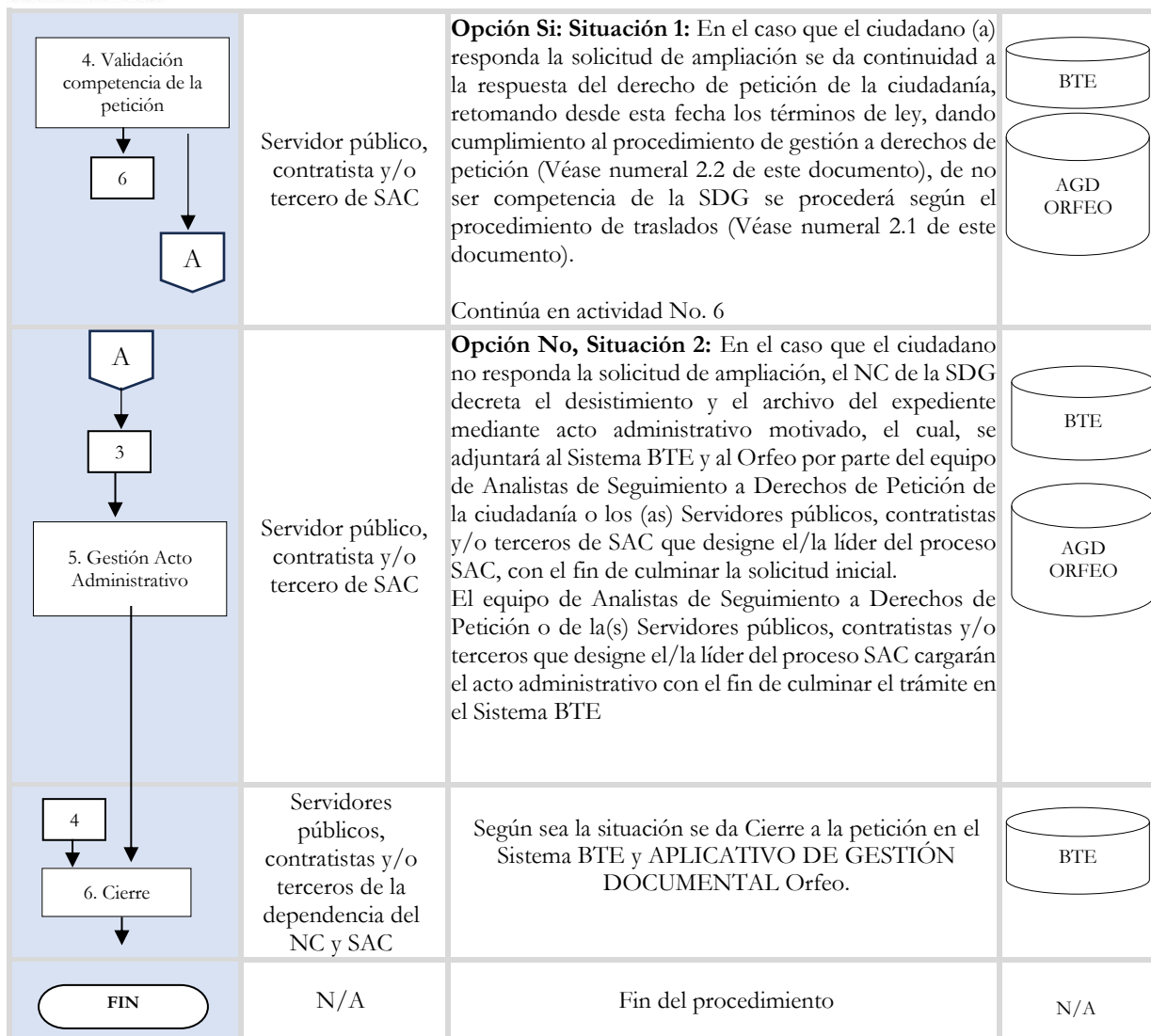
¹¹ Teniendo en cuenta que, mediante un oficio se solicitará al ciudadano(a) la ampliación de la información es pertinente aclarar que dicho oficio no será respuesta definitiva para validación y cierre en las aplicaciones Orfeo y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

**PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE UNA PETICIÓN EN EL
APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO EN NIVEL CENTRAL**



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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**



2.3.2.2. Solicitud de Ampliación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 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 la Aplicación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo ¹² dirigido al ciudadano (a) solicitando que amplie la información de la solicitud¹³, e informando de este oficio por la Aplicación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo a SAC, para que este último, registre la petición en el Sistema Distrital para

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 las aplicaciones Orfeo y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

¹³ Es obligación del Servidor público, contratista y/o tercero informar a través de este oficio de ampliación los términos con los que cuenta el ciudadano para responder.

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”

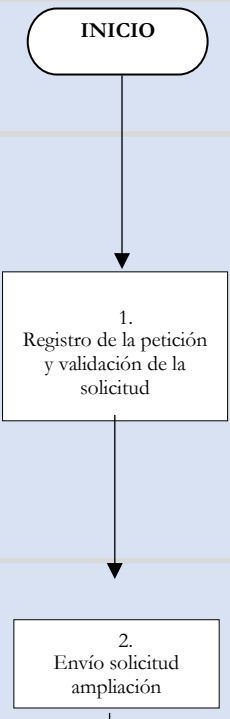
**Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha 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 ¹⁴de ampliación se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, retomando desde esta fecha los términos de ley¹⁵, 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 informará al Servidor público, contratista y/o tercero de SAC para que sea adjuntado al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha, con el fin de culminar la solicitud inicial.

**PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE UNA PETICIÓN EN EL
APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO EN NIVEL LOCAL**

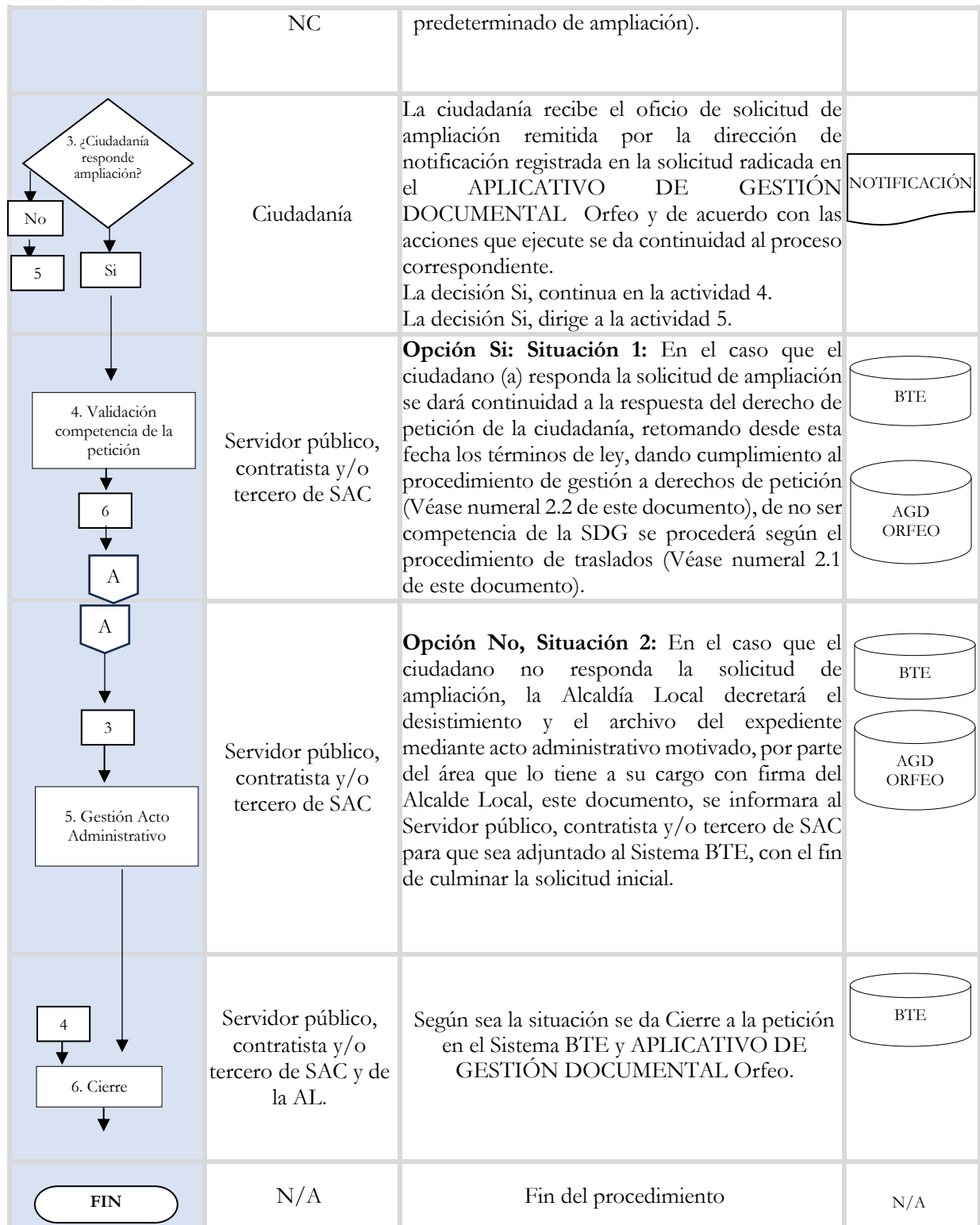
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
1. Registro de la petición y validación de la solicitud	Servidor público, contratista y/o tercero de SAC	Ingresa la petición a través APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo y del Sistema BTE, se solicita ampliación con el comentario predeterminado. 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.	 
2. Envío solicitud ampliación	Servidor público, contratista y/o tercero de SAC y dependencia del	Envío de solicitud de ampliación al peticionario (a) dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de recibido. En Orfeo al realizar el seguimiento se deja la misma observación que queda en el Sistema BTE (comentario	

¹⁴ El Servidor público, contratista y/o tercero 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.

¹⁵ 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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la 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"

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 hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en virtud del artículo 19 del CPACA. 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 Sistema BTE: Si el derecho de petición de la ciudadanía llega por esta aplicación, el proceso de SAC solicita al ciudadano la aclaración y/o corrección dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones por esta misma aplicación sin crear un radicado en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 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, el proceso SAC identificará la competencia e iniciará el trámite correspondiente.
- **Situación 2:** Una vez se cumplan los 10 días de dicho termino 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 APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo

Cuando el derecho de petición de la ciudadanía es recibido a través de la Aplicación de Gestión Documental APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL – Orfeo, la solicitud de aclaración puede presentar las siguientes situaciones:

2.4.2.1. Solicitud de Aclaración APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 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 Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y este se asocie al número de radicado de entrada Orfeo, posteriormente se solicita por el Sistema Bogotá Te Escucha la aclaración de la información al ciudadano (a) en los términos establecidos¹⁶, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones.

¹⁶ El Servidor público, contratista y/o tercero 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.

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 para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía

También, se realiza un oficio en la Aplicación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Orfeo ¹⁷ dirigido al ciudadano (a), solicitando que aclare la información de la solicitud, con la observación del Bogotá Te Escucha con el (comentario predeterminado de aclaración) que servirá para realizar el seguimiento¹⁸.

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 Bogotá Te Escucha la petición de manera automática con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”.

2.4.2.2. Aclaración APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL 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 la Aplicación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO ¹⁹ dirigido al ciudadano (a) solicitando que aclare la información de la solicitud, e informando de este oficio por la Aplicación APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO a SAC, para que este último, registre la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha 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 termino en el caso que el ciudadano (a) no corrija o aclare la información, se archivara en el Sistema Bogotá Te Escucha la petición de manera automática con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”.

2.5. Notificación de comunicaciones oficiales externas

¹⁷ Teniendo en cuenta, que mediante un oficio se solicitará al ciudadano (a) la aclaración de la información es pertinente indicar, que dicho oficio no será respuesta definitiva para validación y cierre en las aplicaciones Orfeo y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

¹⁸ Referente al seguimiento de este requerimiento, solo se dará aprobación de respuesta total en la aplicación Orfeo, una vez se evidencie si el peticionario (a) responde la aclaración en el término máximo de 10 días siguientes.

¹⁹ Teniendo en cuenta, que mediante un oficio se solicitará al ciudadano (a) la aclaración de la información es válido mencionar, que dicho oficio no será respuesta definitiva para validación y cierre en las aplicaciones Orfeo y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

**Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

Las comunicaciones externas son todos aquellos documentos oficiales emitidos por las diferentes 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 APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO.

2.5.1. Procedimiento

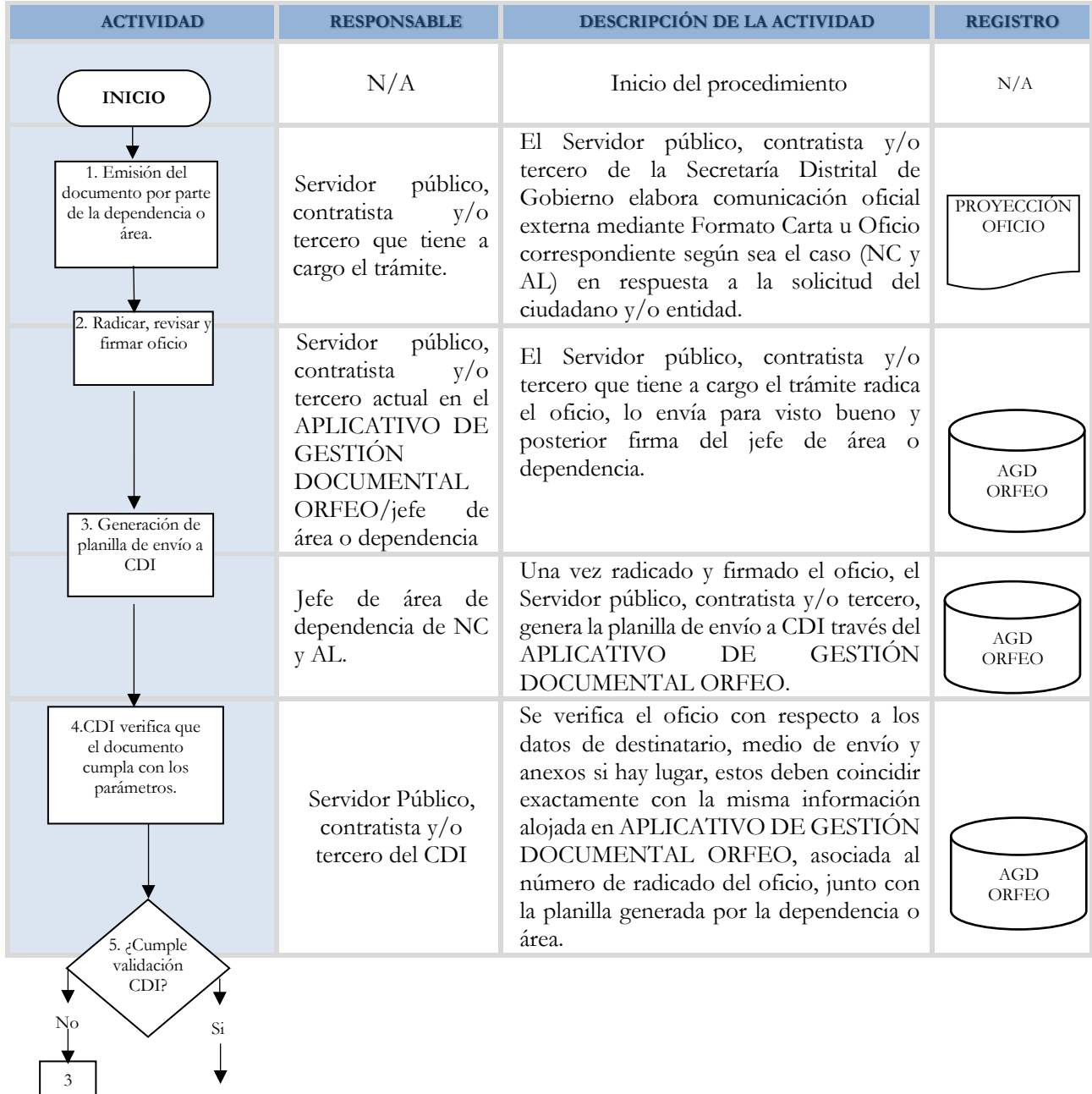
- El documento es emitido por la dependencia correspondiente, el cual debe estar debidamente radicado en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO, firmado por el jefe de área e incluido en planilla interna para el envío mediante CDI.
- Las comunicaciones entregadas por las dependencias y relacionadas 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 la Aplicación 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.
- 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). Para el caso de Nivel Central y las Alcaldías Locales la cuales cuentan con una empresa de mensajería como 472 se enviará por correo certificado.
- 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.

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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

- El Servidor público, contratista y/o tercero de la SDG procede a realizar el cierre definitivo del documento en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO.

NOTIFICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS



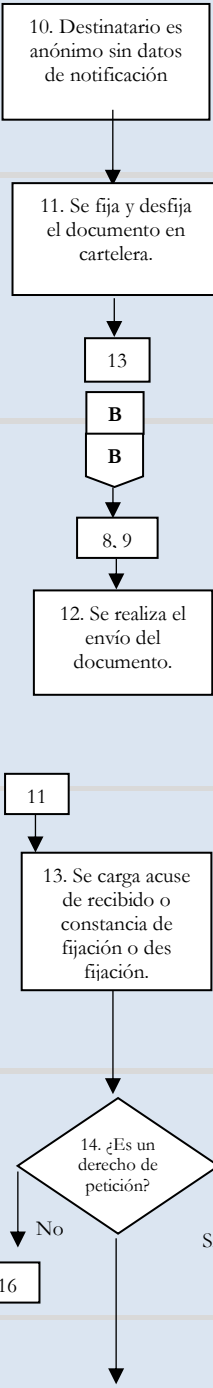
Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

**Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI	El Servidor público, contratista y/o tercero 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. La decisión Si, continua en la actividad 6. La decisión No retorna a la actividad 3.	
 6. Registro de planilla para envío y notificación.	Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI	Se digitaliza el documento definitivo en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO y se registra en planilla de CDI con el fin de poder incluirlo en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO para poder realizar el envío del oficio al destinatario.	
7. Verificación de destinatario para notificación.	Servidor Público, contratista y/o tercero del 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.	
8. ¿Destinatario tiene datos de notificación? Si → 12 No → 9	Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI	Se valida los datos del destinatario para de esta manera poder notificar según los datos disponibles. La decisión Si, continua en la actividad 12. La decisión No continúa en la actividad No. 9.	
9. ¿Destinatario es anónimo con datos de notificación? Si → 12 No → 10	Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI	Se valida los datos del destinatario para de esta manera poder notificar, 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 Si, continua en la actividad 12. La decisión No, continúa en la actividad No. 10.	

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 para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 10. Destinatario es anónimo sin datos de notificación 11. Se fija y desfija el documento en cartelera. 13 B B 8, 9 12. Se realiza el envío del documento. 11 13. Se carga acuse de recibido o constancia de fijación o des fijación. 14. ¿Es un derecho de petición? No 16 Si	Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI Servidor Público, contratista y/o tercero del CDI Servidor público, contratista y/o tercero actual del derecho de petición en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO Servidor público, contratista y/o tercero de SAC	Se 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. 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. Se realiza el envío del oficio a través de los canales correspondientes para su notificación (dirección física, correo certificado o correo electrónico). La actividad 12 deriva de las actividades 8 o 9. Después de haber realizado la respectiva entrega o notificación, el designado por parte del CDI carga el acuse de recibido o constancia de notificación en el APLICATIVO DE GESTIÓN DOCUMENTAL - ORFEO. La actividad 11 tiene continuidad a partir de la actividad 13. Si el requerimiento es un derecho de petición, esta entrada requiere aprobación de cierre según criterios por parte del Servidor público, contratista y/o tercero de SAC. La decisión Si, continúa en la actividad 15. La decisión No continúa en la actividad 16. Se 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.	AGD ORFEO AGD ORFEO Notificación del oficio por parte del notificador Notificación por correo electrónico AGD ORFEO AGD ORFEO 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"

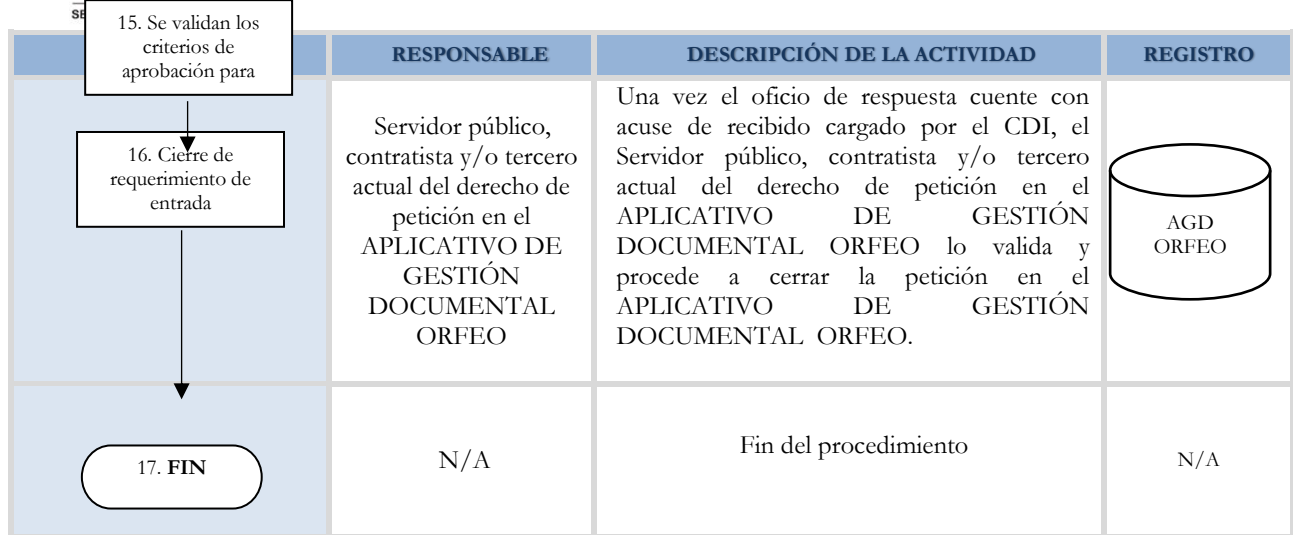


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001
Versión: 09
Vigencia desde:
02 de enero de 2026

Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía



3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

3.1. Documentos internos

Código	Documento
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
GDI-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

3.2. Normatividad vigente

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Constitución Política Colombiana	1991	N/A	Artículo 23
Decreto 1166	2016	Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto	Toda la norma

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

Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Concepto 146231	2020	1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente Acto Administrativo - Notificación por correo electrónico	Toda la norma
Decreto 472	2015	Por medio del cual se modifica el artículo 21-1 del Decreto Distrital 854 de 2001 por el cual se delegan funciones del Alcalde Mayor y se precisan atribuciones propias de algunos empleados de la Administración Distrital.	Toda la norma
Resolución 0162	2016	Por la cual se establece el valor de las copias de documentos, solicitados por particulares en la Secretaría Distrital de Gobierno de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones.	Toda la norma
Ley 1801	2016	Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.	Toda la norma
Sentencia T-230	2020	acción de tutela en materia de derecho de petición- Procedencia de manera directa por ser derecho fundamental de aplicación inmediata	Toda la norma
Decreto 847	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	Toda la norma

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

Procedimiento para la gestión de los requerimientos
presentados por la ciudadanía

Norma	Año	Epígrafe	Artículo(s)
Acuerdo 381	2009	Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente	Toda la norma
Documento 03 CONPES	2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Toda la norma
Decreto 762	2018	Por el cual se adiciona un capítulo al Título 4 a la Parte 4, del Libro 2, del Decreto 1066 de 2015, Único Reglamentario del Sector Interior, para adoptar 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	Toda la norma
Sentencia C-951	2014	Proyecto de ley estatutaria sobre derecho fundamental de petición-trámite legislativo	Toda la norma
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 1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Artículo 13 a 33, 69.