

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código: GDI-GPD-F029
Versión: 6
Vigencia: 21 de agosto de 2024
Caso HOLA: 70103

Objeto de la reunión:		Reunión - Cantalucía - líderes - reforzar - garantizar												
Fecha:		21-01-25				Hora de inicio:		8:10 am		Modalidad:				
Lugar:		Auditorio MISC				Hora de finalización:								
Dependencia:		Nombre del Responsable:												
TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD Y DEPENDENCIA	CARGO					TIPO DE VINCULACIÓN			CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA
					ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO/ TECNÓLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.		
CC	79961761	Isolma Eg...		Infraestruct FOLSC								X	isolma.egui@gobernobogota.gov.co	[Firma]
CC	1036397437	Anni Zuriga		ALSC MGyD			X					X	3216978920	[Firma]
CC	53046668	Kenneth León	//	ALSC MGyD			X					X	Kenneth.leon@gobernobogota.gov.co	[Firma]
CC	10307774	Marica Ben...	—	Vic. Inc...			X					X	alejandro.ben...	[Firma]
CC	52991877	Jhanna Marcelina	—	Prevención Violencia			X					X	Jhanna.marcelina@gobernobogota.gov.co	[Firma]
E	80105921	Juan Pablo Gómez	- 2 -	AZSA B-Territorio			X					X	pablo.josamilla@gobernobogota.gov.co	[Firma]
CC	1018437749	Rafael Arturo Chibbata		CDI			X					X	Rafael.Chibbata@gobernobogota.gov.co	[Firma]
CC	80127131	Juan Oreg...		Planeación									urego.juan@cultores.gov.co	[Firma]
CC	1024482907	Fernando Ramirez		Participación			X					X	luis.ramirez@gobernobogota.gov.co	[Firma]

CONSENTIMIENTO: Quien registra sus datos, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias aplicables, declara que conoce y acepta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es veraz, completa, exacta, actualizada y verificable. Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno - Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del tratamiento, cuya página web es www.gobernabogota.gov.co y su teléfono de atención es 3387000. Manifiesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar prueba de este consentimiento, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiende que los datos aquí consignados serán usados para temas estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código GDI-GPD-009
Versión: 4
Vigencia: 21 de agosto de 2024
Caso: FUGA 20072

Objeto de la reunión: Reunión - referendar - 1 de mayo - referendario - gerente 2

Fecha: 21-01-25

Hora de inicio: 5:10

Modalidad: ☒ Presencial
☐ Virtual
☐ Telefónica
☐ Mixta

Lugar: Auditorio - ALSC

Hora de finalización: _____

Dependencia: _____

Nombre del Responsable: _____

TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD Y DEPENDENCIA	CARGO							TIPO DE VINCULACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA
					ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO/ TECNÓLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.	CONTRATISTA	
	1113640292	José Rivas		FDLS Pasopiedra								X	3228482058	
	17332599	Omar Rubiano C	—	ALSC-SYE		X						X	3203038112	
E	80106281	JUAN PABLO GÓNEZ	—	ALSC-T		X						X	3196357518	
	52991877	Johanna Jurek Pineda		Planificación Violencia		X						X	3229420527	
CC	101021854	Juvel Felipe Anys		Planificación			X					X	3043361454	
CC	79531044	Nelson Osorio R	—	Planificación		X						X	3102048379	
CC	77605731	Leonardo Pinto		Planificación		X						X	3209100220	
CC	1006067300	Andrés Felipe Castro		Planificación		X						X	3233934158	
CC	52-360-754	Jimena Conto		PYBA		X						X	3104836693	

CONSENTIMIENTO: Quien registra sus datos, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias aplicables, declara que conoce y acepta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es veraz, completa, exacta, actualizada y confiable. Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno - Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable de la información, o a través de los canales de atención al ciudadano. Manifiesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar prueba de este consentimiento, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a la información, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por infracción de sus datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiende que los datos aquí consignados serán usados para fines estadísticos, de caracterización poblacional y en comunicaciones públicas con fines de acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

* Ver S.M. 31002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad, disponible en <http://gub.gob.gov.co/content/sistema-integrado-de-gestion-y-atencion>

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código: GDI-GPD-P029
Versión: 6
Vigencia: 21 de agosto de 2024
Caso: HOLA: 20103

Objeto de la reunión:		Reunión - Controladora - líderes - referentes - gerentes												
Fecha:		21/02/25				Hora de inicio:		8:10 AM		Modalidad:				
Lugar:		Auditorio AISC				Hora de finalización:								
Dependencia:		Nombre del Responsable:												
TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD Y DEPENDENCIA	CARGO							TIPO DE VINCULACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA
					ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO/ TECNÓLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL			
CL	1023894240	Gonzalez ALFONSO MARÍN		TERRITORIO CONFIALE-AISC		X						X	3008429157	
cc	80799713	Carlos Castañeda		Infraestructura			X					X	carlosa.castaneda	
cc	1076616357	Nhyda Rocio Durago		Infraestructura			X					X	ahda.grogu@gob	
cc	1081793054	Daniela Campo Granados		Infraestructura			X					X	daniela.campo@gob	
cc	79'693.753	Fauler Perilla Rodriguez		Infraestructura			X					X	3004191551	
cc	40936117	Silka Patricia Bonos		Hds Oper. Unidades			X					X	311289421	
cc	93794263	Fanny Vasquez	Fanny	Serguendo			X					X	3166216833	
cc	80231434	Alexander Morales	Alex	SyC				X					3118593406	
cc	7847769	Diego Mauricio Rojas		Asistente - AISC				X				X	3015617001	

CONSENTIMIENTO: Quien registra sus datos, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias aplicables, declara que conoce y acepta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es veraz, completa, exacta, actualizada y verificable. Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno - Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del tratamiento, cuya página web es www.gobdistrital.gov.co o en cualquier otro medio de atención al ciudadano. Manifiesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar prueba de este consentimiento, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante cualquier otro organismo de los datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiende que los datos aquí consignados serán usados para temas estadísticos, de caracterización poblacional y de diagnóstico social para el diseño de la política pública de la Secretaría Distrital de Gobierno.

* Ver SAC, MEX2 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad, disponible en <https://gub.gobdistrital.gov.co/content/sistema-integrado-de-gestion-sig>

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código: GDI-GPD-1929
Versión: 6
Vigencia: 21 de agosto de 2024
Caso HOLA: 70103

Objeto de la reunión:

Reunión - Controlar - liderar - supervisar - gestionar

Fecha:

21 Enero 2025

Lugar:

Auditorio ALSC

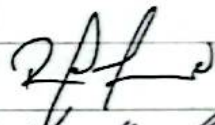

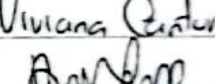





Hora de inicio: 9:00 am

Modalidad:

Presencial ☒
Virtual
Telefónica
Mixta

Hora de finalización:

Nombre del Responsable:

TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD Y DEPENDENCIA	Nombre del Responsable:					TIPO DE VINCULACIÓN		CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA
					ASESOR	DIRECTIVO	PROFESIONAL TÉCNICO/ TECNOLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMB.		
	79762606	Raúl Torres		ALSC - Registro		X					X	raul.torres@gobbo.gov.co	
	1022472767	Janeth Moreno		ALSC - Estrategia		X					X	luz.moreno@gobbo.gov.co	
CC	1014257930	Viviana Cantor A.		ALSC - Subsidio		X					X	Viviana.Cantor@gobbo.gov.co	
	1057588530	Diana Fernández		ALSC - Planeación		X					X	diana.fernandez@gobbo.gov.co	
CC	1018473194	Andrés Gavarrón		ALSC - Salud		X					X	andres.gavarron@gobbo.gov.co	
CC	1015455753	Juan Javier Romero Pae		ALSC - Planeación		X					X	juan.javier.romero@gobbo.gov.co	
CC	80188474	Mauricio Bonagcin		CTOS		X					X	jose.bonagcin	
CC	79850720	Wilfredo Bonilla d		Planeación ALSC							X	3124816752	
CC	1013664935	Wilson M. Yorgina l		Planeación Mas Oportunidades		X					X	3168654957	

CONSENTIMIENTO: Quien registra sus datos, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias aplicables, declara que conoce y acepta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es veraz, completa y actualizada.

Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno - Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del tratamiento, cuya página web es: www.gobbo.gov.co, o en cualquier otro medio de atención al ciudadano. Manifiesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar prueba de este consentimiento, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiende que los datos aquí consignados serán usados para temas estadísticos, de caracterización poblacional y en determinadas causas para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

* Ver SAL-M002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad, disponible en <https://gobbo.gov.co/content/sistema-integrado-de-gestion-sig>

EVIDENCIA DE REUNIÓN

Código: GDI-GPD-R029
Versión: 6
Vigencia: 21 de agosto de 2024
Caso HOLA: 70103

Objeto de la reunión:		Reparación Adicional Controladora.													
Fecha:		21/01/25.				Hora de inicio:				Modalidad:					
Lugar:		Alcaldía Local San Cristóbal.				Hora de finalización:									
Dependencia:						Nombre del Responsable:									
TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRES Y APELLIDOS (Jurídico o legal)	NOMBRE IDENTITARIO	ENTIDAD Y DEPENDENCIA	CARGO							TIPO DE VINCULACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO - TELÉFONO DE CONTACTO	FIRMA	
					ASesor	DIRECTIVO	PROFESIONAL	TÉCNICO/ TECNÓLOGO	AUXILIAR	CARRERA	PROVISIONAL				LIBRE NOMB.
CC	1026302190	Yux Nilda Gudiño	1026302190	Productividad			X						X	yux.gudiño@bogota.gov.co	
CC	521543196	Olga Lucia Luján	52	Deportes			X						X	olgalucylujan@bogota.gov.co	
CC	52.705.708	Yury Paola Lopez M.	52.705.708											ylopezmaria@bogota.gov.co	
CC	19.453187	Melquisedec Benal		Gestión Juríd.			X		X					melquisedec.benal@bogota.gov.co	
CC	52.161441	Diana Isabel Bravo	52.161441	Planeación			X						X	diana.bravo@bogota.gov.co	
CC	7968560	Juan Carlos Lina	7968560	Planeación			X						X	juan.carlos.lina@bogota.gov.co	

CONSENTIMIENTO: Quien registra sus datos, conforme a la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias aplicables, declara que conoce y acepta la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Secretaría Distrital de Gobierno, y que la información proporcionada es veraz, completa, correcta, actualizada y verificable. Reconoce y acepta que cualquier consulta o reclamación relacionada con el tratamiento de sus datos personales podrá ser elevada verbalmente o por escrito ante la Secretaría Distrital de Gobierno - Oficina de Atención al Ciudadano, como responsable del tratamiento, cuya página web es www.gobombogota.gov.co y no excluye de atención en 3387000. Manifiesta que con los datos proporcionados tiene el derecho de conocer, actualizar y rectificar los datos personales, a solicitar prueba de este consentimiento, a solicitar información sobre el uso que se le ha dado a los datos personales, a presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio por el uso indebido de los datos personales, a revocar esta autorización o solicitar la supresión de los datos personales suministrados y a acceder de forma gratuita a los mismos. De igual manera entiende que los datos aquí consignados serán usados para temas estadísticos, de caracterización poblacional y en determinados casos para el acceso a la oferta institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno.

* Ver SAC-M002 Manual de Atención Diferencial y Preferencial para personas con discapacidad, disponible en <https://gau.gobombogota.gov.co/content/sistema-integrado-de-gestion-sdg>

DESARROLLO Y CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN:

Dando inicio a la reunión con la persona encargada de la Contraloría, se comienza la presentación de las personas que están a cargo de los proyectos de inversión, presentándose uno por área.
Se establece una comunicación sobre cómo deben llevarse a cabo todos los proyectos de inversión y cómo deben ejecutarse.

También se abordan temas relacionados con el tiempo de respuesta por parte de la Contraloría y las solicitudes que se plantean.

Temas abordados:

Tiempo máximo de proyección de respuesta: 2-3 días.
Tiempo máximo de revisión de respuesta: 2 días.
Tiempo máximo para firma del responsable: 1 día.
Tiempo máximo de notificación: 4 días.
Tiempo total de respuesta: 10 días.

Esta estructura permite una mejor organización y seguimiento en la gestión de los proyectos, asegurando que se cumplan los plazos establecidos para cada etapa del proceso.

COMPROMISOS DE LA REUNIÓN:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA

NOTA 1: En caso de ser una reunión virtual se puede anexar el reporte de asistencia generado por las plataformas de reuniones o plataformas que generen formularios.
NOTA 2: Agregue o elimine las filas que sean necesarias para registrar los asistentes y los compromisos de la reunión.







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 AGD - ORFEO
4	19 de diciembre de 2011	Reconoce en el alcance, las políticas de operación y en las actividades descritas en el procedimiento, los puntos de atención al ciudadano del NUSE, Cárcel Distrital y la Unidad Permanente de Justicia – UPJ. Inclusión de Siglas.
5	27 de agosto de 2012	Cambios en las actividades, inclusión de un formato y actualización del normograma.
7	29 de agosto de 2014	Actualización del procedimiento trámite a los Derechos de Petición presentados por la ciudadanía.
8	30 de julio de 2015	Actualización del procedimiento e implementación de la Base de Datos WEB, que consolida la información del SDQS-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 registro y clasificación de denuncias ciudadanas por presuntos actos de corrupción.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001
Versión: 07
Vigencia desde:
19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

		<p>glosario, se agregaron términos y definiciones tales como: clasificador, radicador e intranet.</p> <p>Se actualizó el numeral 1.9 Medidas de responsabilidad en la suscripción y calidad de la información en la respuesta de los derechos de petición, conforme a las dinámicas y necesidad del servicio, la cual fue validada por las dependencias y/o áreas de la SDG involucradas.</p> <p>Se incluye en el numeral 2.3 y 2.4, el procedimiento de las solicitudes que necesiten ampliación o aclaración.</p> <p>Se incluyen actualizaciones orgánicas de la estructura jerárquica y organizacional de las dependencias de la Secretaría Distrital de Gobierno, lo anterior, en el marco de la actualización del Decreto 411 de 2016.</p> <p>Se modificó el numeral 1.15 Tipos de Cierre en el Bogotá Te Escucha – Cierre de solicitudes entre entidades o entes de control según la actualización de los lineamientos implementados en la SDG frente al tema.</p> <p>Se crean los flujos gráficos de los derechos de petición que requieren ampliación que ingresan mediante el Aplicativo de Gestión Documental Orfeo y mediante el Aplicativo Bogotá Te Escucha.</p> <p>Con base en las herramientas disponibles y generadas desde distintas entidades públicas respecto a la simplificación de documentos, se realiza la traducción total del documento a lenguaje claro.</p>
07	19 de diciembre de 2024	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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, (SuperCADE 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.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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 07
Vigencia desde:
19 de diciembre de 2024

Método de Elaboración	Revisa	Aprueba
<p>El documento fue actualizado por el equipo de Servicio a la Ciudadanía y el Profesional 222-24 del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, quienes evaluaron los cambios en las actividades y ajustaron el documento a las prácticas actuales y atendiendo las necesidades del servicio</p> <p>Este documento conto con la revisión y aprobación metodológica por parte de la Analista del proceso de la OAP</p>	<p>Andrea Johanna Jiménez Ramírez Profesional Especializado Código 222-24</p> <p>Santiago Rafael Poveda Quintero Promotor de Mejora</p> <p>Dora Elcy Guevara Agudelo Profesional OAP – Analista del proceso</p>	<p>Carine Pening Gaviria Subsecretaria de Gestión Institucional Líder de macroproceso</p> <p>Aprobado mediante Caso Hola N° 103896</p>

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

1. INFORMACIÓN GENERAL

Objetivo del Procedimiento

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

Alcance

Inicia con la recepción de las solicitudes ciudadanas a través de los diferentes canales de atención que dispone la entidad y finaliza con la respuesta entregada al peticionario por parte de la Dependencia y/o Área responsable.

Responsable

Líder funcional – Subsecretario(a) de Gestión Institucional.

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

Roles

Radicador

Clasificador

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

Administrador de comunidades de internet

Motorizado y/o Notificador

Políticas de operación

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

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

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

1.1.4 Las evidencias de implementación de los controles operacionales podrán presentarse y almacenarse en formato digital, con el propósito de fomentar la reducción en el consumo de papel y empleo de herramientas electrónicas. (https://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/procedimientos/ple-pin-p001_v6.pdf)

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

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

1.1.6 La incorporación a través del Aplicativo de Gestión Documental ORFEO que interopera de forma automática en el Sistema Bogotá Te Escucha, posibilita el seguimiento de la gestión realizada del Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 y Manual de Atención Incluyente SAC-M002. Por tanto, el alcance rige para toda la entidad, teniendo en cuenta que el marco estratégico de la Secretaría Distrital de Gobierno concibe la Atención a la Ciudadanía como un proceso transversal.

- La efectividad del trámite al derecho de petición interpuesto por la ciudadanía depende en gran medida el logro de los fines esenciales del Estado, particularmente el servicio a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

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

Si la entidad constata que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que dé respuesta complementando la solicitud en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un tiempo igual según lo mencionado en el artículo 17 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el **lleno** de los requisitos legales.

Texto prototipo de respuesta:

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

Para el caso en particular del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se negará de radicación al ciudadano por este motivo.

Cuando la solicitud este incompleta, o cuando se identifique por parte de la autoridad que se hace necesario que el peticionario deba realizar una gestión a su cargo, se devolverá al ciudadano la petición dentro de los 10 días siguientes

¹ El procedimiento único de Policía es especial y está reglado por la Ley 1801 de 2016; razón por la cual, no le es aplicable la regulación del derecho de petición de la ciudadanía previsto en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, el cual además, ha sido desarrollado en la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”, tal y como lo indicó la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 de 2020

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

a la fecha de recibido, para que este efectúe la ampliación dentro de un mes. En caso de no ampliarse la información se expedirá acto administrativo motivado susceptible de recurso de reposición que decretará el desistimiento y archivo del expediente y que debe ser notificado personalmente.

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

Para garantizar una respuesta de fondo a las peticiones radicadas, es importante tener en cuenta que una petición reiterativa se refiere a aquella que es sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente por el mismo ciudadano, y a la cual ya se le dio una respuesta completa.

Esto significa que, si la solicitud actual es similar a una que ya ha sido atendida, podemos considerarla como reiterativa y proporcionar la misma respuesta que se dio anteriormente. Esto nos permite mantener la eficiencia en el proceso de respuesta a la ciudadanía.

En el Sistema Bogotá te Escucha, al cerrar el caso en cuestión, debemos indicar que la solicitud ha sido recibida y que se está dando trámite correspondiente. Es importante mencionar el número del radicado generado por el AGD ORFEO para que el ciudadano pueda realizar seguimiento a su solicitud.

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

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

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

El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de sus peticiones en virtud del artículo 17 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la Entidad podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

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

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

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

- El servidor del CDI radica la solicitud, valida la competencia y asigna el radicado de entrada al proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía, Alcaldía Local o Nivel Central según corresponda.
- El servidor de SAC genera el oficio de respuesta de traslado automático al ciudadano, indicando la(s)

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

entidad(es) competente(s) a la(s) que será trasladado el derecho de petición de la ciudadanía.

- El servidor de SAC trasladará el derecho de petición de la ciudadanía a la(s) entidad(es) competente(s) a través del Aplicativo BTE, cargando el oficio de respuesta de traslado.
- El servidor de SAC realiza el seguimiento y una vez se evidencia que el oficio de respuesta cuenta con acuse de recibido, subirá manualmente el acuse al aplicativo BTE y da cierre al derecho de petición de la ciudadanía en el AGD ORFEO.

Nota: Al devolver un requerimiento a la bandeja de SAC a través del AGD ORFEO, el funcionario deberá indicar a qué entidad será trasladada la solicitud a través del "Bogotá te Escucha", y es importante incluir argumentos que justifiquen el traslado.

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

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

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

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

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

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Nota: 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 AGD ORFEO a la dependencia y/o Alcaldía Local correspondiente para la realización de dicha respuesta.

1.1.6.4 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 correspondiente al servidor de Atención a la Ciudadanía (SAC) del punto de atención correspondiente.
- El servidor SAC, 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.

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 el Aplicativo 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 AGD ORFEO.
- La solicitud será reasignada al área correspondiente para que traslade a la entidad de orden nacional, territorial o privada.
- El CDI informará al funcionario de SAC para que realice el traslado en lo referente a la entidad de orden distrital a través del sistema Bogotá Te Escucha.

Nota: 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 de atención a la ciudadanía 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: 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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Atentamente,”

1.1. Tipologías de Peticiones

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

Consulta: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

Derecho de petición de la ciudadanía de Interés General: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

Derecho de petición de la ciudadanía de interés particular: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

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

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

Queja: Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Solicitud de Copia: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas de la persona solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad.

Solicitud de Información: Derecho que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.

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

Felicitación: Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del Servicio brindado por la Entidad.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

1.2. Formas de iniciar una actuación Administrativa

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

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

1.3. Contenido de los Derechos de Petición

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

- La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de contacto o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- En todos los casos, la entidad deberá dejar constancia de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:
 - Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
 - Fecha y hora de recibido.
 - Nombres y apellidos completos de la peticionaria o peticionario y de su representante y/o apoderado, si es el caso.
 - Número de documentos de identidad.
 - Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.
 - Número de contacto.
 - Objeto de la petición.
 - Razones en las que fundamenta la petición.
 - Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición en caso de ser necesario.
 - Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición
 - Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

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

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

1.4. Contenido de peticiones anónimas.

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

1.5. Peticiones Prioritarias

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

- Los servidores públicos darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.
- Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del ciudadano de la medida solicitada, la entidad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para resolver dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.
- Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

1.6. Información y Documentos Reservados

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

1. *Los documentos relacionados con la defensa o seguridad nacional.*
2. *Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
3. *Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las 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.*
4. *Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como, a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.*
5. *Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.*
6. *Los protegidos por el secreto comercial o industrial, tales como, los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.*
7. *Los amparados por secreto profesional.*
8. *Los datos genéticos humanos."*

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

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

En caso de que el ciudadano haga uso del recurso de insistencia contemplado en el artículo 26 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, éste puede hacerla en la misma diligencia de notificación expresando los motivos que fundamentan su inconformidad, o por escrito dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación de la decisión de la administración.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Frente a los documentos de carácter reservado, existe una excepción a esta regla prevista en el artículo 26 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El carácter reservado de la información o de determinados documentos, no es discutible a las autoridades judiciales administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

1.7. Pago de Copias

Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a cinco (5), el peticionario deberá cancelar previamente el costo de las mismas, de acuerdo a los valores establecidos por 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.

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

Las respuestas a los derechos de petición serán firmadas por el/la servidor (a) quien desempeña el rol de:

- **Nivel Local**
 - Alcalde Local.
 - Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del grupo de Gestión de Desarrollo Local y del grupo Gestión Políciva Jurídica/Inspecciones en Alcaldías Locales.
 - Inspector de Policía y/o corregidores.
- **Nivel Central**
 - Secretario Distrital de Gobierno.
 - Asesor de planta del Despacho del Secretario de Gobierno.
 - Subsecretario
 - Subdirector
 - Directores de área y/o jefes de Oficina
 - Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
 - Inspector de Policía.

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

- Subsecretaría de Gestión Institucional:
 - Dirección de Gestión del Talento Humano
 - Dirección Administrativa.
 - Dirección Financiera.
 - Dirección de Tecnologías e Información
 - Dirección de Contratación.
- Subsecretaría de Gestión Local:
 - Dirección para la Gestión del Desarrollo Local
 - Dirección para la Gestión Políciva
 - 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”



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001
Versión: 07
Vigencia desde:
19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- 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 Palenqueras.
 - Dirección de Convivencia y Diálogo Social

Cuando los derechos de petición llegan a través del aplicativo Bogotá Te Escucha e involucren varias dependencias o áreas de alcaldías locales de la Secretaría Distrital de Gobierno, el proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) remitirá la petición mediante el AGD 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: Cabe aclarar que, 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.

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

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

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

Tipología Derecho de petición de la ciudadanía	Tiempo máximo transcurrido entre la recepción del DP y la remisión al servidor público responsable de proyectar Respuesta ²	Tiempo total de respuesta en la línea de vida del derecho de petición de la ciudadanía				Tiempo Total de Respuesta
		Tiempo máximo de proyección de respuesta	Tiempo máximo de revisión de respuesta	Tiempo máximo para firma del responsable ³	Tiempo máximo de notificación ⁴	
Solicitud de Información	Un (1) día	Tres (3) días	Dos (2) días	Un (1) día	Cuatro (4) días	Diez (10) días

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

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Interés General o Particular (Incluye quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones)	<i>Un (1) día</i>	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días
Derecho de petición de la ciudadanía de consulta	<i>Un (1) día</i>	Catorce (14) días	Siete (7) días	Tres (3) días	Seis (6) días	Treinta (30) días
Denuncia por actos de corrupción	<i>Un (1) día</i>	Cinco (5) días	Dos (2) días	Dos (2) días	Seis (6) días	Quince (15) días

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

- El servidor público del punto de Atención a la Ciudadanía debe identificar si se trata de un derecho de petición de la ciudadanía de interés general, de interés particular, consulta, solicitud de acceso a la información, solicitud de copias, queja, reclamo, denuncia por actos de corrupción, sugerencia o felicitación y clasificarla según sea el caso a través de los aplicativos BTE y ORFEO.
- Si el derecho de petición de la ciudadanía es solicitud de acceso a la información, se debe garantizar que en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, se surtan las actividades de proyección de la respuesta, revisión, firma y notificación al ciudadano. Si el derecho de petición de la ciudadanía es de interés general o particular, el plazo máximo es de quince (15) días hábiles, y si se trata de una consulta el plazo máximo es de treinta (30) días hábiles. Para el caso de las denuncias por actos de corrupción, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones se tomará el mismo plazo establecido para los derechos de petición de interés particular.
- El proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con una herramienta cuyo propósito es tener dispuesta la información de todos los Derechos de Petición, lo que permite realizar un seguimiento permanente y en tiempo real en procura de garantizar los derechos de los ciudadanos, y que permite su consulta en línea.
- Los Derechos de Petición Ciudadanos ingresan a través de los aplicativos AGD ORFEO y BTE por medio de los diferentes canales de atención ante la respectiva Dependencia. Si el Derecho de petición ciudadano ingresa a través del AGD - ORFEO, este mismo será informado al Punto de Atención a la Ciudadanía respectivo, el cual deberá ser tipificado por el CDI y el -BTE como política de operación para garantizar el seguimiento al 100% de los Derechos de Petición ingresados. Igualmente se crea de manera paralela en el - BTE.
- Todos los Derechos de Petición que se tramiten por el AGD - ORFEO ya sean reasignados o informados, generan una respuesta por parte del servidor público que recibe la comunicación.
- Todo Derecho de petición de la ciudadanía registrado en BTE y AGD ORFEO son el insumo para la elaboración y seguimiento del Informe del Promotor de la Mejora.
- En el marco del Decreto 1166 de 2016, el derecho de petición de la ciudadanía puede ser interpuesto verbalmente. Para los servidores públicos que no hacen parte del proceso SAC y reciben ciudadanos que desean interponer Derechos de Petición verbales, deberán orientar y dirigir a la persona al punto de Atención a la Ciudadanía para que se proceda a la recepción del Derecho de petición de la ciudadanía verbal.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- El Derecho de petición verbal interpuesto por la ciudadanía, deberá ser recibido y tramitado directamente en el aplicativo BTE e incorporado en el AGD ORFEO de la Entidad siempre y cuando sea competencia de la SDG, por los servidores públicos asignados en los puntos de Atención a la Ciudadanía. En ningún momento se entregarán formatos o se pedirán escritos como requisito para su trámite, adicionalmente se debe informar al ciudadano el número del derecho de petición de la ciudadanía emitido a través del BTE y el número de radicado en el AGD ORFEO.
- La respuesta a un Derecho de petición de la ciudadanía anónimo debe ser publicada por los CDI, quienes tendrán en cuenta los términos que establece la norma vigente y tal como lo establece la Gestión Documental de la Entidad, en el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia de la persona solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.
- La información relacionada con los trámites y servicios a cargo de la Entidad y del Distrito debe ser consultada en la Guía de trámites y servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, www.bogota.gov.co, y la página de SDG www.gobiernobogota.gov.co.
- Para el caso de los derechos de petición ciudadanos que ya tengan un trámite iniciado ante la entidad, se tendrá en cuenta los términos de respuesta que regula la materia, según se trate.

1.10.Registros por Canales de Atención

1.11.1. Presencial

Cuando el derecho de petición de la ciudadanía es presentado por el ciudadano de manera presencial ante el Servidor Público de SAC en cualquiera de los puntos de atención de la SDG (Alcaldías Locales, Nivel Central y Super CADES, Super CADE Manitas, Bosa, CAD 30, Engativá, Suba, Américas y 20 de Julio), el funcionario crea la solicitud en el Aplicativo BTE, si es competencia de la SDG también crea el radicado en el AGD – ORFEO.

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

1.11.2. Virtual

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

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

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

- El funcionario de la SAC radica el Derecho de petición de la ciudadanía en el AGD ORFEO únicamente si es competencia de la SDG, que a su vez reasigna a la Dependencia correspondiente.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- Si el Derecho de petición de la ciudadanía no es competencia de la SDG debe ser trasladado a la Entidad Distrital correspondiente.
- Si no es de competencia de la SDG y el Derecho de petición de la ciudadanía es competencia de una Entidad de Orden Nacional y/o territorial, el oficio de traslado debe ser enviado con copia al ciudadano, siendo esta responsabilidad del proceso de Servicio Atención a la Ciudadanía.
- La Dependencia encargada de registrar y clasificar el Derecho de petición de la ciudadanía es el proceso SAC a través del funcionario de Nivel Central o Alcaldía Local de la SDG.

1.11.3. Telefónico

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

1.11.4. Redes Sociales

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

1.11. Generalidades de los Derechos de Petición de la Ciudadanía

Proceso de radicación derecho de petición de la ciudadanía

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

1.12. Seguimiento al derecho de petición de la ciudadanía

En aras de garantizar que el derecho de petición de la ciudadanía sea resuelto conforme a los términos establecidos en el artículo 14 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 se realizan seguimientos a los mismos para identificar aquellos que se encuentren 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 aplicativo BTE y del AGD ORFEO.
- Se realiza la depuración de los registros duplicados.
- Se realiza el cruce de información entre las dos (2) bases de datos para obtener la siguiente información: Número de radicado ORFEO, usuario actual, dependencia actual y observaciones hechas por el servidor de SAC, lo anterior, para que todos los servidores de la entidad tengan acceso a los datos actuales de las peticiones.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

- Se generan tablas dinámicas a partir de la información unificada, con el fin de evidenciar la cantidad de peticiones en términos y vencidas en la SDG.
- Semanalmente se gestionan las alertas preventivas a las dependencias correspondientes de los derechos de petición para acciones pertinentes.
- Se actualizan las bases de seguimiento, las cuales están compartidas en los canales previamente establecidos a los Promotores de la Mejora y jefe de Área o Directivos de la Dependencia si lo requieren, con la finalidad que se adelante la gestión de la solicitud por parte del servidor y dar respuesta al derecho de petición de la ciudadanía.

1.13. Criterios de aprobación para cierre:

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

- Respuesta de fondo, lo que implica que se pronuncien de manera clara, precisa, oportuna y acorde con lo solicitado y detallado sobre todos los asuntos indicados en la petición.
- La respuesta debe ir dirigida al ciudadano que interpone la solicitud, a su vez en el asunto o en el contenido de la respuesta debe mencionarse el número del radicado de entrada ORFEO y el número del requerimiento del BTE.⁵
- Las respuestas a los derechos de petición serán firmadas por el/la servidor (a) quien desempeña el rol de:
 - **Nivel Local**
 - Alcalde Local.
 - Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del grupo de gestión de desarrollo local y del grupo gestión policiva jurídica/inspecciones en alcaldías locales.
 - Inspector de Policía y/o corregidores (refiere a los inspectores en el sector rural).
 - **Nivel Central**
 - Secretario Distrital de Gobierno.
 - Asesor de planta del Despacho del Secretario de Gobierno.
 - Subsecretario
 - Subdirector
 - Director de área y/o jefe de Oficina
 - Profesional Especializado Código 222 Grado 24 del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía.
 - Inspector de Policía.
- Envío de la respuesta, para dar a conocer al ciudadano la decisión de su asunto, implicando la posibilidad de controvertir si fuere el caso, cabe aclarar que la asignación entre dependencias de la SDG no deberá notificarse al ciudadano.⁷

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

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Acuse de recibo de la notificación al ciudadano, el cual debe cargarse de manera oportuna a través del AGD ORFEO. Cabe precisar que cuando existan traslados a otras entidades se debe evidenciar en el AGD ORFEO el acuse de recibido. Todos los acuses de recibido deben ser cargados únicamente por parte del CDI.

Nota: 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 solicitud 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 1: Si el ciudadano solicita que la respuesta a su solicitud sea enviada a un correo electrónico, el servidor que proyecta la respuesta debe radicarla en el AGD ORFEO y luego remitirla al CDI para que notifique al correo electrónico.

Nota 2: Es importante que el servidor 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 los ciudadanos, asegurando la calidad y la integridad en nuestro servicio

Nota 3: El funcionario 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 4: Todo número de radicado que se mencione en la respuesta al ciudadano debe estar asociado en el radicado de entrada Orfeo

1.14. Tipos de Cierre en el Bogotá Te Escucha

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

- **Cierre de solicitudes entre entidades o entes de control:** Toda solicitud que sea recibida en la Secretaría Distrital de Gobierno a través del BTE cuando son solicitudes radicadas por Entes de Control, Senadores, Representantes a la Cámara, Concejales, Ediles, Entidades Públicas y Privadas, ⁸se procederá al cierre de este y no es tipificado como derecho de petición de la ciudadanía ciudadano; el servidor de SAC deberá indicar al solicitante por medio del comentario ya preestablecido el número de radicado generado por el AGD ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.

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

- **Cierre Por No Competencia:** Toda solicitud que sea recibida en la SDG por BTE y no sea competencia de la entidad, si en la hoja de ruta del aplicativo se evidencia que la o las entidades competentes ya la tienen asignada para dar respuesta de fondo al ciudadano, esta será cerrada por no competencia con el respectivo comentario.

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

- **Respuesta Definitiva Directa:** Toda solicitud que sea recibida en la SDG por BTE y es competencia de la entidad, se brinda y carga el oficio de respuesta de fondo al ciudadano.
- **Respuesta Ley 1801:** Toda solicitud que sea recibida en la SDG por BTE y sea competencia de la entidad de acuerdo con lo señalado en el artículo 223 de la Ley 1801 de 2016 Código Nacional de Seguridad y Convivencia, se procederá al cierre de éste y no se tipificará como derecho de petición de la ciudadanía. El servidor de SAC deberá indicar al ciudadano por medio del comentario ya preestablecido el número de radicado generado por el AGD ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.

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 éste. El servidor de SAC deberá indicar al ciudadano por medio del comentario ya preestablecido el número de radicado generado por el AGD ORFEO y la dependencia que atenderá la solicitud.

- **Trámites y Servicios:** Toda solicitud que sea recibida por primera vez a la Secretaría Distrital de Gobierno a través del BTE y corresponda a un trámite y/o servicio, este será cerrado por el servidor de 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 cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo otorgado solicite prórroga hasta por un término igual al inicial.

Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario cumpla el requerimiento, la entidad mediante resolución motivada decretará el desistimiento, acto que debe ser notificado personalmente contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Todo lo anterior, en observancia del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

- **Cierre por no aclaración:** Si la entidad constata que una petición ya radicada no se comprende su finalidad u objeto se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición en virtud del artículo 19 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Cierre por desistimiento expreso:** Situación en la cual la persona solicitante manifiesta de manera expresa que no desea continuar con el trámite de una solicitud ya radicada. De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente presentada cumpliendo los requisitos legales.

1.15. Aplicación Encuesta Única de percepción y satisfacción ciudadana

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

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

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001

Versión: 07

Vigencia desde:

19 de diciembre de 2024

<https://app.gobiernobogota.gov.co/encuestas/index.php/387546?newtest=Y&lang=es> publicado en la intranet del sitio WEB de la SDG, en el menú “aplicativos”, opción encuesta única de percepción.

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

Glosario

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

Administrador de comunidades de internet: Encargado de la Oficina Asesora de Comunicaciones del seguimiento a peticiones ciudadanas en las redes sociales de la SDG.

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

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

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

Asociar: Trámite de vinculación que se realiza tanto en BTE como en el AGD ORFEO, así: Los derechos de petición que ingresan por BTE, son asociados a un radicado de entrada en AGD ORFEO, para garantizar la trazabilidad de la información y transparencia de la gestión, se asocian al radicado de entrada todas las comunicaciones emitidas para el trámite del derecho de petición de la ciudadanía.

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

Cierre: Conclusión del trámite de derecho de petición de la ciudadanía que da a lugar una vez se evidencien los criterios para cerrar el mismo

Clasificación: Es la gestión que se realiza para determinar la tipología del derecho petición a través de BTE a la dependencia o entidad competente.

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

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

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

Informado: Opción del AGD 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 y/o Áreas de la SDG a los Derechos de Petición presentados por los ciudadanos ante la Entidad.

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

Intranet: Sitio informático interno de la SDG.

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

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

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

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

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

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

Reasignar: Es la remisión interna de un radicado de entrada entre usuarios activos en el AGD ORFEO.

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

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

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

Solicitud de Copia: Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos, sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias, siempre y cuando dicha información no sea de carácter reservado.

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

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

Siglas

AGD ORFEO: Aplicativo de Gestión Documental ORFEO.

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

CDI: Centro de Documentación e Información.

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 07
Vigencia desde:
19 de diciembre de 2024

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

NC: Nivel Central.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

SAC: Servicio de Atención a la Ciudadanía.

SDG: Secretaría Distrital de Gobierno.

SGD: Sistema de Gestión Documental.

SGI: Subsecretaría de Gestión Institucional.

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 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. 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 responsable y enviada por el CDI, quien también debe registrar el acuse de recibo.	Servidores de la SDG, Entidades Públicas, 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"



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO

SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

Código: SAC-P001
Versión: 07
Vigencia desde:
19 de diciembre de 2024

2. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

2.1. Traslados Registrados en el Aplicativo de Gestión Documental



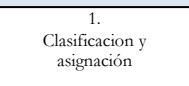

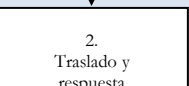

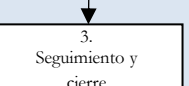

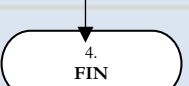
En el marco de las obligaciones descritas en el artículo 21 del CPACA sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, toda petición recibida por una autoridad que carezca de competencia deberá remitir la misma dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción a quien estime de su competencia.

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

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

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

2.1.1. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN ORDEN DISTRITAL¹⁰


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

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

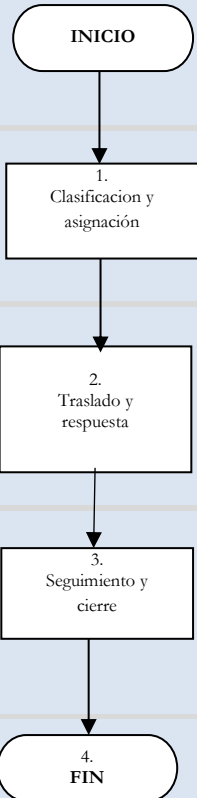
2.1.2. TRASLADOS DE DERECHOS DE PETICIÓN ORDEN NACIONAL, TERRITORIAL Y/O PRIVADAS

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

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

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

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

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

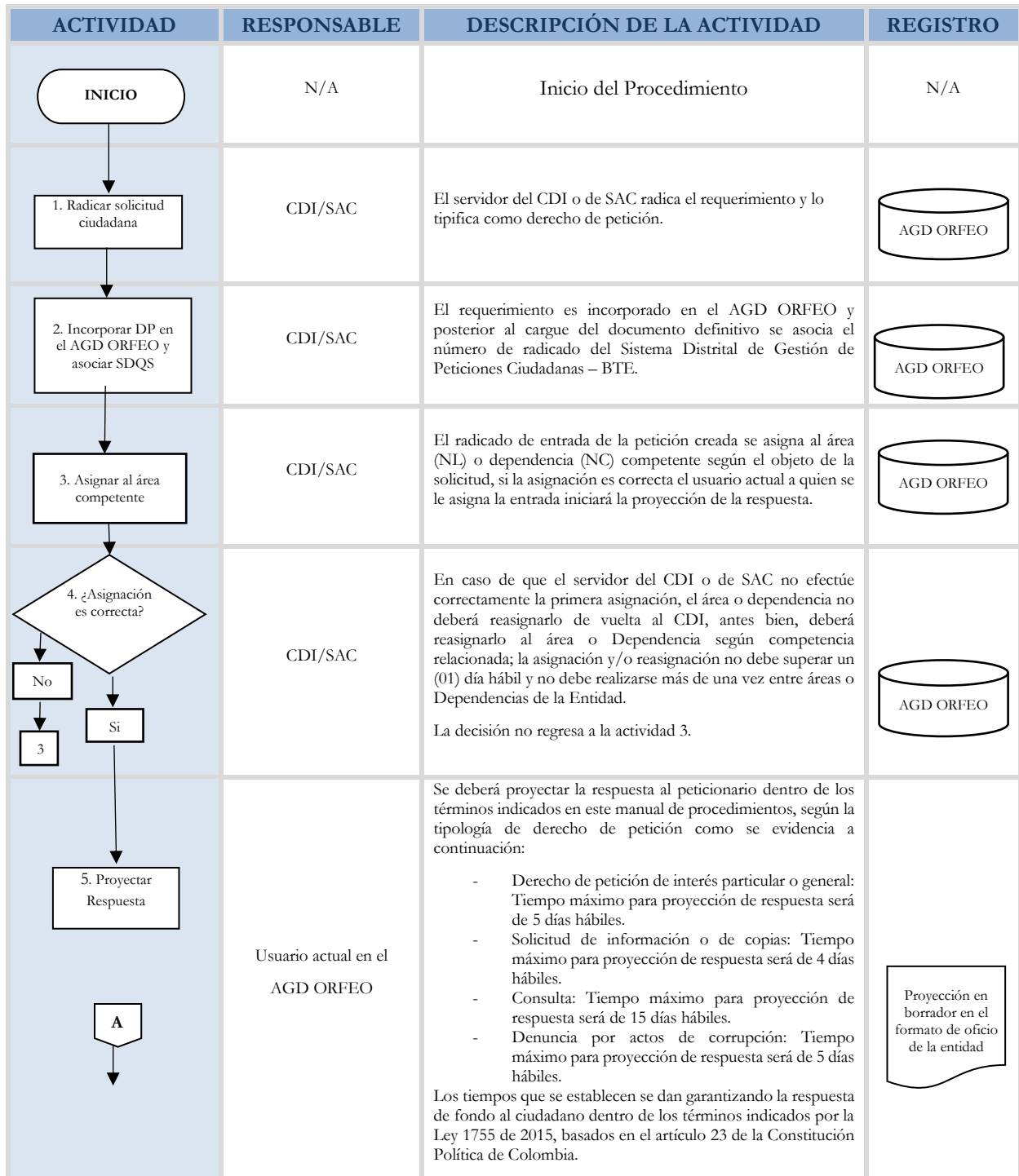
2.2. GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN

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

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

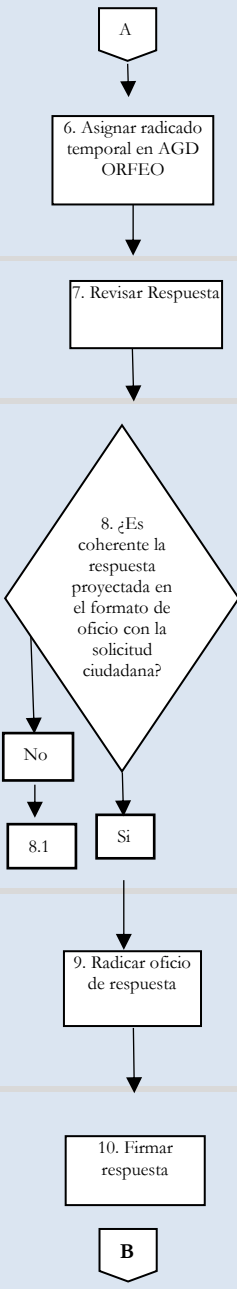
**Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados
por la ciudadanía**

FLUJOGRAMA DE GESTIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN



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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
 <pre> graph TD A[A] --> B[6. Asignar radicado temporal en AGD ORFEO] B --> C[7. Revisar Respuesta] C --> D{8. ¿Es coherente la respuesta proyectada en el formato de oficio con la solicitud ciudadana?} D -- No --> E[8.1] D -- Si --> F[9. Radicar oficio de respuesta] F --> G[10. Firmar respuesta] G --> B[B] </pre>	<p>Usuario actual que tiene asignada la petición en el AGD ORFEO</p> <p>Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.</p> <p>Peticionario</p> <p>Usuario actual del AGD ORFEO quien proyecta la respuesta</p> <p>Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.</p>	<p>Una vez se tenga la totalidad de la información solicitada por el peticionario en el derecho de petición radicado, se deberá generar el número de radicado de oficio temporal con el fin de cargar el formato de oficio diligenciado, será necesario atender a los lineamientos establecidos en los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de Gestión y Trámite Documental (GPD-P004). Producción Documental e instructivo (GDI-GPD-P003). Instrucciones para la Elaboración de Documentos Organizacionales (GDI-GPD-IN016). <p>El oficio proyectado será remitido para visto bueno en el AGD ORFEO para ser revisado en la bandeja del jefe de área de la dependencia correspondiente.</p> <p>Si el oficio está acorde con la petición ciudadana será remitido a la bandeja del usuario creador del consecutivo temporal, quien lo radicará en el AGD y lo enviará para ser firmado por el jefe de área, este a su vez generará la planilla para el respectivo trámite de notificación; si no es coherente la proyección de respuesta con la solicitud ciudadana, se procederá a devolver el radicado temporal a la bandeja del funcionario creador del oficio temporal, encargado de la proyección de la respuesta con el fin de corregir el archivo temporal asociado al consecutivo temporal.</p> <p>La decisión no continua en la actividad 8.1</p> <p>El usuario actual en el AGD ORFEO, radicará el oficio, lo que llevará al número de radicado que hará el documento oficial, posteriormente enviará para visto bueno al jefe de área de dependencia con el fin que este pueda firmar el oficio.</p> <p>El jefe de área de la dependencia actual en AGD ORFEO firmará el oficio y creará una planilla de dependencia.</p>	<p>AGD ORFEO</p> <p>AGD ORFEO</p> <p>AGD ORFEO</p> <p>AGD ORFEO</p> <p>AGD ORFEO</p>

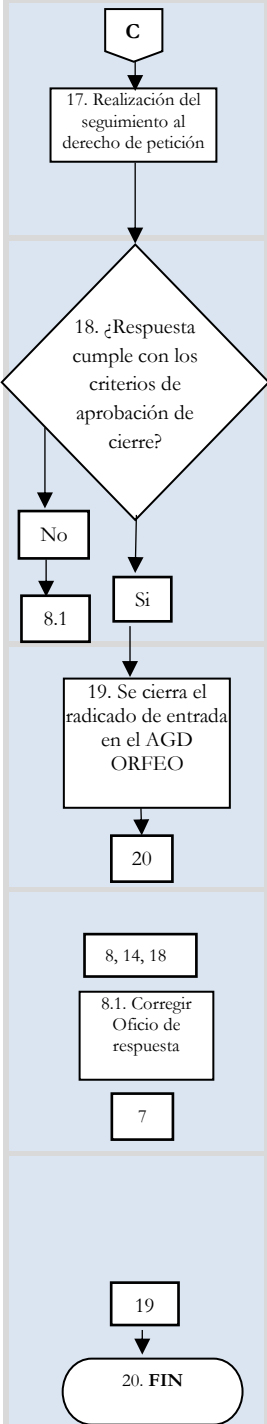
Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>B</p> <p>11. Generar planilla de dependencia en el AGD ORFEO</p>	Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.	El jefe de área de la dependencia actual en AGD ORFEO originará la planilla de dependencia, donde se asociará el número de radicado del oficio de respuesta al peticionario, la cual será remitida posteriormente al CDI.	AGD ORFEO
<p>12. Entregar planilla de dependencia al CDI</p>	Jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO.	El jefe de área de la dependencia actual en el AGD ORFEO o quien esté delegue, entregará el oficio asociado en planilla de dependencia al CDI.	AGD ORFEO
<p>13. Verificar por CDI que los datos del oficio coincidan con el AGD ORFEO</p>	CDI	El CDI verifica que la información del oficio coincida con la información que se encuentra en el AGD ORFEO y valida los datos de notificación (la información verificada corresponderá a los datos del peticionario y anexos).	AGD ORFEO
<p>14. ¿Datos coinciden?</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>8.1</p>	CDI	<p>Si los datos coinciden, el CDI procederá a realizar el trámite de notificación correspondiente, si no coinciden los datos, el Centro de Documentación e Información devolverá el oficio a la dependencia para que realice la modificación a la que haya lugar.</p> <p>La decisión no continúa en la actividad 8.1</p>	AGD ORFEO
<p>15. Realizar el trámite de notificación</p>	CDI	El CDI mediante los medios dispuestos para notificación procederá a la entrega de la respuesta al peticionario.	NOTIFICACION A DIRECCION
<p>16. Cargue del acuse de recibido en el AGD ORFEO</p> <p>C</p>	CDI	El CDI ejecutará el cargue del acuse de recibido al AGD ORFEO, este acuse de recibido es la evidencia de entrega al ciudadano agotando los medios de notificación posibles según sea el caso.	AGD ORFEO

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

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

2.3.1. Solicitud de Ampliación Bogotá Te Escucha

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

2.3.1.1. Solicitud de Ampliación BTE: Si el derecho de petición de la ciudadanía llega por este aplicativo, 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 este mismo aplicativo sin crear un radicado en el AGD Orfeo, paralelo a este proceso se diligencia una base compartida en OneDrive de acceso privado y administrada por SAC, este, contiene información básica para el seguimiento a estas solicitudes. De acuerdo con los lineamientos normativos se pueden presentar dos situaciones:

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

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 SAC	Ingresar la petición a través del BTE, no se crea radicado en el AGD Orfeo, dada la información proporcionada se concluye que esta solicitud debe ser ampliada por el ciudadano. 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 SAC	Envío de solicitud de ampliación al peticionario (a) dentro de los 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 BTE y de acuerdo a las acciones que ejecute la SAC dará continuidad al proceso correspondiente.	BTE
<div> <div>No</div> <div>5</div> <div>Si</div> </div>			
4. Validación competencia de la petición	Servidor SAC	Opción Si: Situación 1: En el caso que el ciudadano responda la solicitud de ampliación se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, si es competencia de la SDG se procede con el registro en el AGD Orfeo, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento de gestión a derechos de petición (Véase numeral 2.2 de este documento), de no ser competencia de la SDG se procederá según el procedimiento de traslados (Véase numeral 2.1 de este documento).	BTE Orfeo
6			
3	Servidor SAC	Opción No, Situación 2: En el caso que el ciudadano no responda la solicitud de ampliación, la SDG decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, el cual, se adjuntará al BTE por parte del equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición de la ciudadanía o los (as) servidores (as) que designe el/la líder del proceso SAC, con el fin de culminar la solicitud inicial. El equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición o de la(s) funcionarios que designe el/la líder del proceso SAC cargarán el acto administrativo con el fin de culminar el trámite en el BTE.	
5. Gestión Acto Administrativo			
4	Servidor SAC	Según sea la situación se da Cierre a la petición en el aplicativo BTE	BTE
6. Cierre			
FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

2.3.2. Solicitud de Ampliación AGD Orfeo

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

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

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

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

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados
por la ciudadanía

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

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 SAC	Ingresar la petición a través AGD Orfeo y del BTE, 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 de la dependencia del NC y Servidor SAC	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 BTE (comentario predeterminado de ampliación).	BTE AGD Orfeo
3. ¿Ciudadanía responde ampliación?	Ciudadanía	La ciudadanía recibe el oficio de solicitud de ampliación remitida por la dirección de notificación registrada en la solicitud radicada en el AGD Orfeo y de acuerdo a las acciones que ejecute se dará continuidad al proceso correspondiente.	NOTIFICACION A DIRECCION
No 5			
Si			
4. Validación competencia de la petición	Servidor SAC	Opción Si: 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 de gestión a derechos de petición (Véase numeral 2.2 de este documento), de no ser competencia de la SDG se procederá según el procedimiento de traslados (Véase numeral 2.1 de este documento).	BTE Orfeo
6			
3			
5. Gestión Acto Administrativo	Servidor SAC	Opción No, Situación 2: En el caso que el ciudadano no responda la solicitud de ampliación, el NC de la SDG decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado, el cual, se adjuntará al BTE y al Orfeo por parte del equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición de la ciudadanía o los (as) servidores (as) que designe el/la líder del proceso SAC, con el fin de culminar la solicitud inicial. El equipo de Analistas de Seguimiento a Derechos de Petición o de la(s) funcionarios que designe el/la líder del proceso SAC cargarán el acto administrativo con el fin de culminar el trámite en el BTE.	BTE Orfeo
4			
6. Cierre	Servidor de la dependencia del NC y Servidor SAC	Según sea la situación se da Cierre a la petición en el aplicativo BTE y AGD Orfeo.	BTE
FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

2.3.2.2. Solicitud de Ampliación AGD ORFEO en Nivel Local de la SDG: El derecho de petición de la ciudadanía será recibido por CDI, quien asignará de forma inmediata al área competente e informará a SAC. El área competente realiza como máximo al día hábil siguiente de la recepción, un oficio en el aplicativo AGD Orfeo ¹³ dirigido al ciudadano (a) solicitando que amplie la información de la solicitud¹⁴, e informando de este oficio por el aplicativo AGD Orfeo a SAC, para que este último, registre la petición en el sistema BTE asociándolo al número de radicado de entrada Orfeo y solicitando la ampliación de la información al ciudadano (a) en los términos establecidos, con el comentario predeterminado en el campo de observaciones.

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

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

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

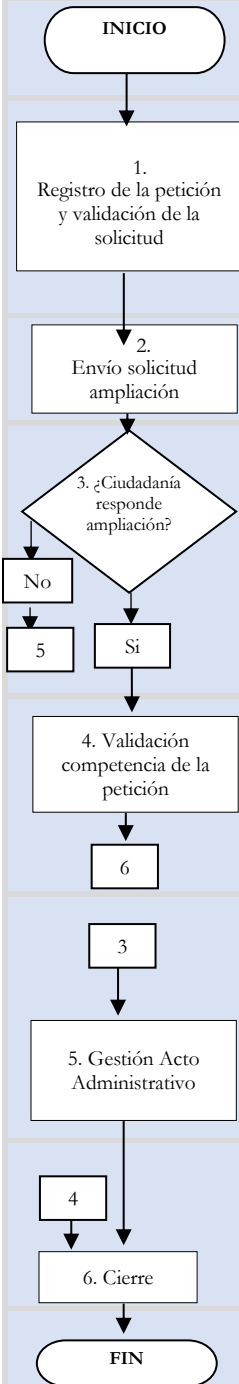





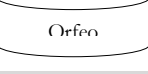



¹⁴ Es obligación del servidor informar a través de este oficio de ampliación los términos con los que cuenta el ciudadano para responder.

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados
por la ciudadanía

PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE UNA PETICIÓN EN EL AGD
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 SAC	Ingresa la petición a través AGD Orfeo y del 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 de la dependencia del NC y Servidor SAC	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 BTE (comentario predeterminado de ampliación).	
3. ¿Ciudadanía responde ampliación?	Ciudadanía	La ciudadanía recibe el oficio de solicitud de ampliación remitida por la dirección de notificación registrada en la solicitud radicada en el AGD Orfeo y de acuerdo con las acciones que ejecute se dará continuidad al proceso correspondiente.	
4. Validación competencia de la petición	Servidor SAC	Opción Si: 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 de gestión a derechos de petición (Véase numeral 2.2 de este documento), de no ser competencia de la SDG se procederá según el procedimiento de traslados (Véase numeral 2.1 de este documento).	 
5. Gestión Acto Administrativo	Servidor SAC	Opción No, 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 de SAC para que sea adjuntado al BTE, con el fin de culminar la solicitud inicial.	 
6. Cierre	Servidor del área de la AL y Servidor SAC	Según sea la situación se da Cierre a la petición en el aplicativo BTE y AGD Orfeo.	
FIN	N/A	Fin del procedimiento	N/A

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

2.4. 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 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

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

2.4.1.1. Solicitud Aclaración BTE: Si el derecho de petición de la ciudadanía llega por este aplicativo, 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 este mismo aplicativo sin crear un radicado en el AGD Orfeo, de acuerdo con los lineamientos normativos se pueden presentar dos situaciones:

- **Situación 1:** En el caso que el ciudadano (a) responda la solicitud de aclaración se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento, 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 AGD Orfeo

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

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

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

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

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

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

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

- **Situación 1:** En el caso que el ciudadano (a) responda la solicitud de aclaración se dará continuidad a la respuesta del derecho de petición de la ciudadanía, retomando desde esta fecha los términos de ley, dando cumplimiento al procedimiento.
- **Situación 2:** Una vez se cumplan los 10 días de dicho 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”.

2.5. Notificación de comunicaciones oficiales externas

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

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

2.5.1. Procedimiento

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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).
- Es responsabilidad de los notificadores y/o motorizados la distribución de las comunicaciones externas, en todos los casos se debe garantizar la gestión de entrega al destinatario correspondiente o los soportes del trámite realizado para los eventos de devolución.
- El CDI procede a realizar el cargue del acuse de recibido, envío de correo o constancia de fijación y des fijación. Si no fuere posible entregar la respuesta, el CDI es responsable de dejar constancia de este hecho y debe intentar dicha entrega en hora diferente; si la entrega fuere infructuosa se procederá a publicar en la cartelera copia de la respuesta al derecho de petición de la ciudadanía (se deben revisar las causales de devolución según las Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el CDI en el Instructivo GDI GPD IN002). Para ello se debe consultar el Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001 y Manual de Atención Incluyente SAC-M002 para el trámite de comunicaciones y surtir de manera estricta los lineamientos allí establecidos.
- El servidor de la SDG procede a realizar el cierre definitivo del documento en el AGD ORFEO.

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"

NOTIFICACIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
<p>INICIO</p>	N/A	Inicio del procedimiento	N/A
<p>1. Emisión del documento por parte de la dependencia o área.</p>	Servidor que tiene a cargo el trámite.	El servidor de la Secretaría Distrital de Gobierno elabora el oficio externo en respuesta a la solicitud del ciudadano y/o entidad.	Proyección Oficio
<p>2. Radicar, revisar y firmar oficio</p>	Usuario actual en el AGD ORFEO/jefe de área o dependencia	El servidor que tiene a cargo el trámite radica el oficio, lo envía para visto bueno y posterior firma del jefe de área o dependencia.	AGD ORFEO
<p>3. Generación de planilla de envío a CDI</p>	Jefe de área de dependencia	Una vez radicado y firmado el oficio, el servidor auxiliar administrativo o secretario (a) a través del AGD ORFEO genera la planilla de envío a CDI	AGD ORFEO
<p>4. CDI verifica que el documento cumpla con los parámetros.</p>	CDI	El servidor del CDI verifica el oficio con respecto a los datos de destinatario, medio de envío y anexos si hay lugar, estos deben coincidir exactamente con la misma información alojada en AGD ORFEO, asociada al número de radicado del oficio, junto con la planilla generada por la dependencia o área.	AGD ORFEO
<p>5. ¿Cumple validación CDI?</p> <p>No</p> <p>5.1</p> <p>Si</p>	CDI	<p>El servidor del CDI verifica que los datos sean correctos y si es así, se procede con el trámite, de lo contrario se devuelve a la dependencia o área correspondiente para subsanar la situación presentada.</p> <p>La decisión no, continua en la actividad 5.1.</p>	AGD ORFEO
<p>6. Registro de planilla para envío y notificación.</p> <p>A</p>	CDI	Se digitaliza el documento definitivo en el AGD ORFEO y se registra en planilla de CDI con el fin de poder incluirlo en el AGD ORFEO para poder realizar el envío del oficio al destinatario.	AGD ORFEO

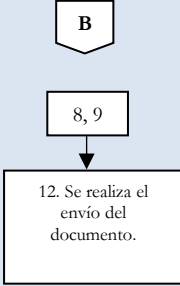
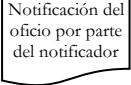

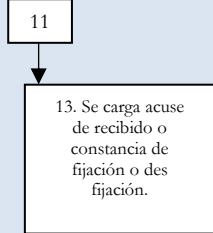

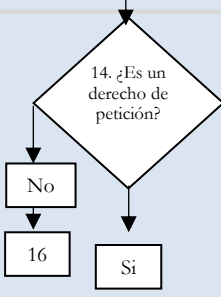

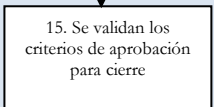

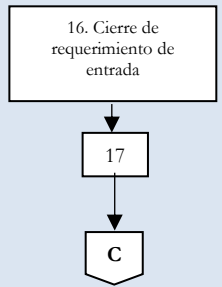

Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia no Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno"

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

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

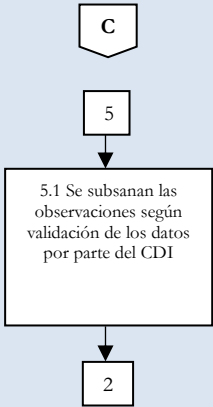

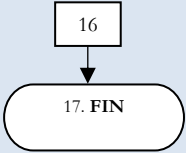
Nota: Por responsabilidad ambiental no imprima este documento. Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia no Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la intranet de la Secretaría Distrital de Gobierno”

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	CDI	<p>Se realiza el envío del oficio a través de los canales correspondientes para su notificación (dirección física, correo certificado o correo electrónico).</p> <p>La actividad 12 deriva de las actividades 8 o 9.</p>	 
	CDI	<p>Después de haber realizado la respectiva entrega o notificación, el servidor del CDI carga el acuse de recibido o constancia de notificación en el AGD - ORFEO.</p> <p>La actividad 11 tiene continuidad a partir de la actividad 13.</p>	
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>Surge la validación de si el requerimiento es un derecho de petición o no, en vista de que si es afirmativo, esta entrada requerirá aprobación de cierre según criterios por parte del Servidor de la SAC.</p>	
	Servidor de la SAC	<p>El servidor de la SAC comprueba que el oficio cumpla con los criterios de aprobación de cierre de la solicitud, si cumplen brindará el aval para el cierre del radicado de entrada en ORFEO.</p>	
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>Una vez el oficio de respuesta cuente con acuse de recibido cargado por el CDI, el usuario actual en el AGD – ORFEO lo valida y procede a cerrar la petición en el AGD ORFEO.</p> <p>La actividad 16 tiene continuidad en la actividad 17.</p>	

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados por la ciudadanía

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTRO
	Usuario actual en el AGD ORFEO	<p>El servidor creador del oficio deberá subsanar el documento con base en las observaciones realizadas por el CDI en la actividad 5.</p> <p>Esta actividad deriva de la actividad 5. Esta actividad retorna a la actividad 2.</p>	
	N/A	Fin del procedimiento	N/A

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

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

1.1. Documentos internos

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

1.2. Normatividad vigente

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

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

Procedimiento Trámite a los requerimientos presentados
por la ciudadanía

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