 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 2
	Guía para responder PQRS	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN59

OBJETIVO

La presente guía tiene como objetivo señalar los lineamientos y recomendaciones pertinentes, para responder las peticiones recibidas en la Secretaría Distrital del Hábitat, con el fin de emitir respuestas con criterios de suficiencia, oportunidad y calidad.


¿Qué es el derecho de petición?

Entendido como el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Art. 23 C.P.C., Ley 1755 de 2015).


¿Recibiste un derecho de petición y no sabes cómo dar trámite?

1. Revisa que la solicitud sea clara y se pueda identificar la pretensión para poder dar una respuesta adecuada.
2. Analiza el contenido de la petición y verifica si tu proceso tiene competencia para responderla, de lo contrario, realiza la asignación a la dependencia o el traslado a la entidad competente, antes de los 5 días hábiles (Art. 21 Ley 1755 de 2015).
3. Si faltan documentos o información a la petición, hazle saber al peticionario a través de solicitud de aclaración o ampliación y deja constancia de ello, antes de los 10 días siguientes al recibido (Art. 17 Ley 1755 de 2015).
4. Verifica que tipo de petición es la solicitud y los tiempos de respuesta que tienes para atenderla de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 y el procedimiento PG06-PR01.

TIPO	SIGNIFICADO	TÉRMINO PARA RESPONDER
CONSULTA	Es la solicitud de orientación de 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.	30 DÍAS
DERECHO DE PETICIÓN 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.	15 DÍAS
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	Es la 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.	15 DÍAS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía para responder PQRS	FECHA: 28/12/2022
		CÓDIGO PG06-IN59

QUEJA	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios colaboradores públicos en desarrollo de sus funciones de la SDHT.	15 DÍAS
RECLAMO	Es aquella manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud realizada a la SDHT.	15 DÍAS
SUGERENCIA	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.	15 DÍAS
FELICITACIÓN	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de la SDHT.	15 DÍAS
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una Entidad.	10 DÍAS
SOLICITUD DE COPIAS	Cuando el peticionario solicita reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado y si el solicitante lo manifiesta, se podrá enviar por medio electrónico 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 del solicitante, según los costos de reproducción de la Entidad.	10 DÍAS
	Cuando no se dé respuesta al peticionario antes que finalice el término de respuesta, se entenderá para todos los efectos legales que la solicitud ha sido aceptada, y, por consiguiente, la SDHT ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario.	3 DÍAS luego de la manifestación tasita de la entrega por parte de la SDHT.
PETICION DE ENTIDADES Y ENTES DE CONTROL	Son aquellas que se formulan entre las entidades públicas entidades de control, mediante las cuales se solicita información o documentos.	10 DÍAS
SOLICITUDES DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	Todas las autoridades, así como los particulares a quienes se haya atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público, deberán suministrar la información necesaria para el efectivo ejercicio de las funciones del Defensor, sin que	5 DÍAS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía para responder PQRS	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN59

	les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga.	
SOLICITUD DE INFORME PARA LOS CONGRESISTAS	Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	5 DÍAS
SOLICITUD DE INFORME POR LOS CONCEJALES	Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	3 DÍAS
DENUNCIA POR POSIBLE ACTO DE CORRUPCIÓN	Alerta puesta en conocimiento sobre la existencia de posibles hechos irregulares que se puedan estar presentando al interior de cualquier Entidad, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción en caso de que proceda.	15 DÍAS

Fuente: Ley 1755 de 2015 y el procedimiento PG06-PR01.

NOTA: Cuando una persona acuda a la Entidad mediante la figura del Defensor de la Ciudadanía, el tiempo para dar respuesta al requerimiento no podrá ser superior a cinco (5) días calendario contados a partir de la fecha de recibido del mismo y su tratamiento se hará en virtud de lo señalado en el Decreto 847 de 2019 y los lineamientos internos.

- Elabora la respuesta teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad:

COHERENCIA: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la entidad y el requerimiento ciudadano.


CLARIDAD: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

CALIDEZ: Atributo entendido como el trato digno, respetuoso y amable que se brinda a la ciudadanía.

OPORTUNIDAD: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos de ley (según sea el tipo de solicitud).

Revisa cuidadosamente la respuesta proyectada para verificar que se esté dando contestación a lo solicitado.


- Revisa cuidadosamente la respuesta proyectada para verificar que se esté dando contestación en su integridad a lo solicitado.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HABITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía para responder PQRS	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN59

7. Genera el radicado de respuesta a través del sistema de radicación institucional, y envíalo para aprobación y firma del jefe o directivo de tu proceso.
8. Confirma en el sistema de radicación institucional que la petición haya sido aprobada, de lo contrario realiza los ajustes correspondientes en el menor tiempo posible.
9. Verifica en el sistema de radicación institucional que la respuesta haya sido recibida por el peticionario.
10. Si la petición presenta devolución, no tiene dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, solicita su publicación, tanto en la página web de la Entidad, como en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, utilizando el formato PG06-FO610 Notificación por Aviso.
11. Finaliza la petición en el sistema de radicación institucional y asegúrate de cerrarla en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te Escucha dentro de los términos de ley.

¡Que no se te olvide!

1. Cuando la petición no se pueda responder dentro del término fijado, debes informar oportunamente al interesado los motivos de la demora y el plazo en el cual responderás.
2. Debes brindar atención prioritaria a las peticiones y se responderá con excepción si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, si se trata de una petición presentada por un periodista, si es presentada por un niño, niña o adolescente o si se trata de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.
3. Cuando el contenido de la petición sea irrespetuoso, informarás al peticionario que corrija su petición dentro de los 10 días siguientes y en caso de no corregirse se archivará.
4. Si la petición es reiterativa, es decir, que ya se ha dado respuesta anteriormente sobre la misma petición, podrás remitir las respuestas enviadas previamente. Sin embargo, si la solicitud reiterativa presenta hechos nuevos, deberás atender lo solicitado.
5. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, solicitudes de información, de interés general o de consulta, podrás dar una única respuesta que publicarás en la página web y entregarás copia de esta a quienes la soliciten.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 5
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 2
	Guía para responder PQRS	FECHA: 28/12/2022 CÓDIGO PG06-IN59

6. Cuando recibas una petición a través de los distintos canales de atención tipificada como “Denuncia por Posibles Actos de Corrupción”, o quejas con posible connotación disciplinaria, deberán ser direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces.
7. No atender las peticiones o hacerlo de manera extemporánea o de manera incompleta, puede acarrear una sanción de índole disciplinaria, en los términos de la Ley 1952 de 2019
8. En caso de recibir a una persona y no poder brindar una solución inmediata dirígete al proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía para proceder al registro de la petición en el Sistema de Radicación Institucional.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación (aaaa/mm/dd)	Versión	Descripción del cambio
2019/11/22	1	Se crea el documento PG06-IN62 Guía de Lenguaje Claro.
2022/12/28	2	Se adicionan aspectos relacionados con la inclusión de lenguaje claro, incluyente y no sexista, de acuerdo con los lineamientos distritales.