

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN 6
	Procedimiento de trámite de derechos de petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

1. OBJETIVO

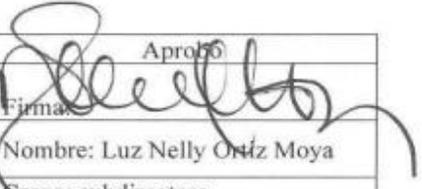
Establecer los lineamientos para la gestión y seguimiento a los derechos de petición, recibidos en los canales de atención de la Entidad, promoviendo respuestas con criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

1.1 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO

Su aplicación es transversal, incluyendo a los procesos de la Entidad que reciban solicitudes o sean sujeto de control social, iniciando con la recepción de los requerimientos desde los distintos canales de atención, seguido del análisis, asignación y gestión (orientación, aclaración, ampliación, traslado, respuesta y/o cierre, entre otras), finalizando con el seguimiento al trámite de las solicitudes recibidas, tanto en el sistema de correspondencia interno o Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

2. BASE LEGAL (Véase Normograma)

Norma (número y fecha)	Descripción
Constitución Política de Colombia 1991	<p>Principio de Igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad y la tolerancia.</p> <p>Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.</p> <p>Artículo 83. Las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas.</p>

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Jessica Patricia Rodríguez Ariza	Nombre: Argenis Rocío Suárez Acevedo	Nombre: Luz Nelly Ortiz Moya
Cargo: Contratista Subdirección Administrativa	Cargo: Contratista Subdirección Administrativa	Cargo: subdirectora Administrativa

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

	<p>Artículo 84. Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.</p> <p>Artículo 85. Son de aplicación inmediata los derechos consagrados en los artículos 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 37 y 40.</p> <p>Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.</p>
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 1341 de 2009	Art. 2 se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC - , se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones”, establece como principio orientador la Masificación del Gobierno en Línea (hoy Gobierno Digital), según el cual las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en el desarrollo de sus funciones
Ley 1431 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, faculta al Gobierno nacional para definir los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual los medios electrónicos en los procedimientos administrativos
Ley 1448 de 2011	Desarrolla el principio de participación conjunta señala que las “autoridades garantizarán la confidencialidad de la información suministrada por las víctimas y de manera excepcional podrá ser conocida por las distintas entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención y Reparación de las Víctimas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

Ley 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
Ley 1712 de 2014	Parágrafo 3 del Artículo 9 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, establece que sus sujetos obligados deberán dar cumplimiento a la estrategia de Gobierno en Línea, o la que haga sus veces, en cuanto a la publicación y divulgación de la información.
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.
Ley 2052 de 2020	Capítulo III de los servicios ciudadanos digitales.
Ley 2080 de 2021	<p>Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.</p> <p>Artículo. 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así:</p> <p>ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:</p> <p>1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.</p> <p>9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.</p> <p>10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.</p> <p>11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

	<p>Artículo. 9. Modifíquense los incisos primero y segundo del artículo 54 de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así: ARTÍCULO 54. Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá realizar sin ningún costo un registro previo como usuario ante la autoridad competente. Si así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio. Las peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. El registro del que trata el presente artículo deberá contemplar el Régimen General de Protección de Datos Personales.</p>
Ley 2094 de 2021	Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones – Código Disciplinario Único.
Ley 2195 de 2022	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Documento CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio a la ciudadanía.
Documento CONPES 3785 de 2013	Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano
Documento CONPES DC 03 de 2019	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
CONPES 3975 de 2019	Política Nacional para la Transformación Digital e inteligencia Artificial, establece acciones encaminadas a impulsar la transformación digital del sector público y del sector privado mediante la disminución de barreras que impiden la incorporación de tecnologías digitales, el fortalecimiento del capital humano y la creación de condiciones habilitantes para el aprovechamiento de las oportunidades de la transformación digital.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

Decreto Nacional 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 1078 de 2015 Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones	Decreto único reglamentario del sector de tecnologías Título 9. Políticas y lineamientos de tecnologías de la información. Artículo 2.2.9.1.2.2 establece que las entidades públicas deben aplicar el Manual de Gobierno Digital para la implementación de la Política de Gobierno Digital.
Decreto 1008 de 2018 Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones	Subrogó el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, con el fin de establecer los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital.
Decreto 620 de 2020 Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones	Subrogó el Título 17 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, con el fin de establecer los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, como habilitador de la Política de Gobierno Digital
Decreto 767 de 2022 Ministerio de tecnología de la información y las comunicaciones	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
Decreto Nacional 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
Decreto Distrital 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
Decreto Distrital 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
Decreto Distrital 847 de 2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la y se dictan otras disposiciones

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

Decreto Distrital 217 de 2020	Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 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”
Decreto Distrital 293 de 2021	Por el cual se modifican 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
Acuerdo Distrital 529 de 2013	Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo Distrital 716 de 2018	Por medio del cual se promueve a Bogotá D.C., como una ciudad libre de discriminación y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo Distrital 731 de 2018	Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y Entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
Directiva 001 de 2014	Emitida por la Alcaldía Mayor de Bogotá. Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, calidad y decorosa de los Ciudadanos de Bogotá D. C.
Directiva 001 de 2021	Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.
Directiva 004 de 2021 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales
Circular 008 de 2018 Veeduría Distrital	Lineamientos para el manejo de peticiones por redes sociales.
Circular 011 de 2020 Veeduría Distrital	Alertas tempranas - lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales – articulación áreas de comunicaciones.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 7 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

Circular 001 de 2022 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Mejora el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, implementando un nuevo evento denominado "Cierre por Desistimiento Tácito" y "Recurso de Reposición", con el fin de poder dar trámite y cerrar las peticiones que esta incompletas.
Circular 002 de 2022 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Lineamientos para la Administración, Registro y Actualización de la Guía de Trámites y Servicios.
Circular 017 de 2022 Secretaría Jurídica Distrital	Derecho de petición, incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones.
Resolución 164 de 2010 de la Secretaría Distrital del Hábitat	Por la cual se adopta y reglamenta la figura del Defensor(a) del Ciudadano(a) en la Secretaría Distrital del Hábitat.

3. DEFINICIONES

Anónimo: Se refiere a aquellas peticiones ciudadanas, que no tienen un remitente identificado o quieren mantener oculta su identidad.

Buzón de sugerencias: Instrumento a disposición de lo(a)s colaboradores del sector público y/o la ciudadanía, para dar a conocer a la Entidad, las felicitaciones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias por posibles actos de corrupción, conflictos de interés, inhabilidad y/o incompatibilidad y/u otro tipo de faltas disciplinarias, que se estimen convenientes frente a la gestión de la Secretaría Distrital del Hábitat y sus trámites y/o servicios.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía en general frente a la atención a su requerimiento.

Canales de atención: Medios dispuestos por la Secretaría Distrital del Hábitat, a través de los cuales las Entidades, los colaboradores del orden público y la ciudadanía en general, pueden presentar peticiones.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

Centro de Encuentros para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno: Lugar en donde la ciudadanía recibe orientación, atención y asesoría en su calidad de víctima del conflicto armado interno.

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento de la ciudadanía.

Competencia: Facultad otorgada legalmente a una Entidad para atender un determinado asunto, como una potestad para conocer y tramitar asuntos propios de su misionalidad.

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.

Desistimiento: Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite, dentro de una determinada actuación. Puede ser expreso o tácito.

Día hábil: Los comprendidos de lunes a viernes, sin considerar sábados, domingos y festivos.

Documento reservado: Documento que tiene características confidenciales de reserva parcial y/o total, en consideración al contenido clasificado del mismo, pudiéndose solicitar dicha garantía, cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad.

Efecto jurídico: Son todas aquellas consecuencias de interés al derecho invocado, en virtud de la realización de un acto, por el cual se crean, transmiten, modifican o extinguen derechos, obligaciones, y/o situaciones, produciendo un efecto protegido por la ley.

Gestión: Conjunto de procedimientos, acciones y/o tareas, que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

Habeas data: Derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales, relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política.

Inconformidad: Cuestionamiento consciente y deliberado, por parte de la ciudadanía, ante las normas o actuaciones de una Entidad.

Inclusión: Acciones tendientes a garantizar, las mismas posibilidades y oportunidades de los individuos o grupos sociales, independientemente de sus habilidades, discapacidades, características y/o cultura.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

Lenguas nativas: Son dialectos ligados con la cultura u orígenes de una sociedad.

Lineamiento: Orientación de carácter general, que corresponde a una disposición o directriz específica a acatar frente a un tema, proceso o método en particular.

Notificación por aviso: Medio de comunicación utilizado cuando se desconoce la información sobre el destinatario y/o el mismo solicita publicación por estado. El aviso se publicará, tanto en página electrónica, como en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad, fijándose por el término de cinco (5) días y entendiéndose como surtida dicha notificación al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Otro Procedimiento Administrativo (OPA): Son procedimientos administrativos caracterizados por ser creados con base en una ley y/o dicha ley autorizar su creación, sin estar expresamente establecidos en la misma, haciendo parte de programas o estrategias potestativos de la Entidad.

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Petición ciudadana: Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano – PPDSC: Conjunto de decisiones, acciones y estrategias enfocadas en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para la ciudadanía, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos).

Recepción: Concepto vinculado al verbo recibir (obtener, aceptar, tomar algo), como el recibimiento de los derechos de petición en los canales de atención autorizados por la Entidad

Recurso: Reclamación escrita, contra las resoluciones determinadas ante la autoridad que las dictó.

Registro: Hace referencia al concepto de almacenamiento de datos o información de las peticiones que ingresan a la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 10 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

RED CADE: Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo como lo son Super CADES y CADE con más de 200 trámites donde se suministra información de Entidades distritales, nacionales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno.

Servicio a la Ciudadanía: Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna”. (Decreto 847 de 2019).

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha: Herramienta virtual habilitada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, que permite la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier Entidad del Distrito.

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una Entidad u organismo de la administración Pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Traslado por competencia: Es el envío de peticiones por no competencia del área o la Entidad, a otro funcionario y/o Entidad, dentro de los términos legales.

4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- A. La Secretaría Distrital del Hábitat presta sus servicios a través de diferentes canales de atención, con los cuales se busca brindar una atención oportuna y de calidad a sus colaboradore(a)s y ciudadanía en general. Los canales de atención habilitados por la Entidad son:

Cuadro N.º 1 Canales de Atención

CANALES DE ATENCIÓN	
PRESENCIAL	Puntos ubicados en la Red CADE
	Puntos ubicados en los Centros de Encuentro
	Sede principal SDHT
	Eventos o ferias de servicio

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 11 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581600 – Ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Página web institucional - www.habitatbogota.gov.co Correo: ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co Chat Live.
	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha Correo: defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Ventanilla Única de la Construcción (VUC)
	Redes sociales de la SDHT (Facebook – Twitter – Instagram – YouTube - LinkedIn)

Lineamientos Generales

A. Registro de las peticiones en el Sistema de Radicación Institucional:

Todas las peticiones que ingresan a la Entidad por medio de los canales de atención deben ser radicadas por el proceso de Gestión Documental, en el Sistema de Radicación Institucional, clasificándolas de acuerdo con la tipología de la petición, según estas opciones:

1. Derecho de petición de interés particular.
2. Derecho de petición de interés general.
3. Solicitud de acceso a la información.
4. Solicitud de copia.
5. Solicitud entre Entidades.
6. Solicitud de Entes de Control.
7. Solicitud de información de Congresistas.
8. Consulta.
9. Queja.
10. Reclamo.
11. Felicitación.
12. Sugerencia.
13. Solicitud de informe para los concejales.
14. Solicitudes de la Defensoría del Pueblo.
15. Denuncias por posibles actos de corrupción.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 12 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

B. Solicitudes recibidas por medio de Ventanilla de correspondencia

Las peticiones recibidas a través de la ventanilla de correspondencia en la sede principal de la SDHT, serán radicadas en el Sistema de Radicación Institucional por parte del Proceso de Gestión Documental, relacionando los datos necesarios y básicos a fin de poder brindar atención a la solicitud direccionándoles al área u oficina competente.

Posteriormente, y en caso de que sean solicitudes de origen ciudadano, éstas se crearán de forma automática en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, a través del Sistema de Radicación Institucional asociando el correo de la petición y los anexos que este contenga, obteniendo en ambos sistemas un registro de las peticiones ciudadanas, a fin de procurar por el seguimiento de los radicados:

C. Solicitudes recibidas por medio canal presencial (Red CADE- Centros de Encuentro- Eventos)

Las peticiones recibidas a través de la atención presencial, ya sea en la Red CADE, Centros de Encuentro o eventos que desarrolle y/o apoye la SDHT, serán presentadas mediante la Ventana de Radicación Virtual del Sistema de Radicación Institucional, llevando registro de las peticiones ciudadanas, a fin de procurar por el seguimiento de los radicados en los sistemas de información.

D. Solicitudes recibidas por correo electrónico

Las peticiones recibidas a través del correo electrónico serán radicadas en el Sistema de Radicación Institucional, por parte del Proceso de Gestión Documental, relacionando los datos necesarios y básicos a fin de poder brindar atención a la solicitud direccionándoles al área u oficina competente.

Posteriormente, y en caso de que sean solicitudes de origen ciudadano, éstas se crearán de forma automática en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, a través del Sistema de Radicación Institucional asociando el correo de la petición y los anexos que este contenga, obteniendo en ambos sistemas un registro de las peticiones ciudadanas, a fin de procurar por el seguimiento de los radicados.

E. Solicitudes recibidas por medio de Redes Sociales

Las interacciones recibidas a través de redes sociales y que requieran respuesta, no siendo posible su atención bidireccional y en tiempo real, deberán ser remitidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones a través del correo electrónico ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co, siguiendo los lineamientos del literal D, adjuntando para tal fin evidencia de la solicitud (pantallazo, entre otros.), llevando registro de las peticiones ciudadanas, a fin de procurar por el seguimiento de los radicados en los sistemas de información internos y/o externos especificando su canal de origen (redes sociales).

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 13 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

F. Solicitudes recibidas por otros medios Virtuales – Chat Live

Las interacciones recibidas a través del Chat Live y que requieran respuesta, no siendo posible su atención bidireccional y en tiempo real, serán registradas por el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, mediante la Ventana de Radicación Virtual del Sistema de Radicación Institucional, llevando registro de las peticiones ciudadanas, a fin de procurar por el seguimiento de los radicados en los sistemas de información.

G. Solicitudes recibidas por medio de Canal Telefónico (PBX / Línea 195)

Las peticiones de origen ciudadano, recibidas a través de los canales telefónicos institucionales (PBX / Línea 195), y que no puedan ser solucionadas en primer contacto y/o que por solicitud de la ciudadanía se requiera de su registro, deberán ser creadas mediante la Ventana de Radicación Virtual del Sistema de Radicación Institucional o el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, llevando registro de las peticiones ciudadanas, a fin de procurar por el seguimiento de los radicados en los sistemas de información.

H. Solicitudes recibidas por el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha:

De acuerdo con lo definido legalmente El *Bogotá te Escucha* es el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas, mediante el cual resulta de obligatorio cumplimiento registrar en este, las peticiones de origen ciudadano que resulten competencia de las Entidades Distritales de Bogotá D.C, interpuestas a través de cualquier canal de atención, garantizando así la gestión y cierre de las peticiones a través de este, con el fin de mejorar y fortalecer la prestación de los servicios en la ciudad Bogotá D.C.

1. Las peticiones ciudadanas que reciba directamente el Proceso de Gestión Documental por medio del correo electrónico y/o ventanilla de correspondencia, serán analizadas, tipificadas y éstas se crearán de forma simultánea en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, a través del Sistema de Radicación Institucional asociando el correo de la petición y los anexos que este contenga, obteniendo en ambos sistemas un registro de las peticiones ciudadanas, a fin de procurar por el seguimiento de los radicados.
2. Las peticiones recibidas específicamente en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, administradas directamente por el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se analizarán, clasificarán de acuerdo con el tipo de solicitud y se asignarán a cada área u oficina para su respectiva gestión.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 14 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

Posteriormente, el proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía tomará la base diaria de las solicitudes que llegan por el Sistema del Bogotá te Escucha y la subirá al Sistema de Radicación Institucional creando automáticamente los radicados de entrada de cada solicitud, asociando el radicado del Sistema Bogotá te Escucha y la área u oficina competente para responder, junto con los anexos correspondientes.

Generalidades del registro de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha:

1. Las peticiones de origen ciudadano, recibidas mediante ventanilla de correspondencia y/o correo electrónico, serán radicadas por el Proceso de Gestión Documental, en el Sistema de Radicación Institucional, para que de forma simultánea se creen en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, sin superar los dos (2) días hábiles desde su recepción.
2. Para la creación de las peticiones recibidas a través de E-mail, Buzón de Sugerencias y Redes Sociales, en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, se requiere asociar evidencia de la solicitud y/o documento adjunto para su debida gestión.
3. En el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, solo se registran peticiones interpuestas por la ciudadanía, por lo que las solicitudes o peticiones de las Entidades, entes de control o autoridades no se deben registrar¹.
4. Los trámites u otros procedimientos administrativos de la Entidad, no se deben crear en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha.
5. Cuando se reciba una felicitación por el servicio brindado, a través del Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha y la misma contenga una petición ciudadana asociada, se deberá proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la ley.
6. Las peticiones relacionadas con solicitudes de empleo con o sin presentación de hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha.

¹ Manual para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/manual_para_la_gestion_de_peticiones_ciudadanas.pdf

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 15 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

7. Las peticiones realizadas por personas con vínculo laboral o contractual vigente con la Entidad no deben registrarse.²
8. Las comunicaciones que ofrezcan servicios a las Entidades distritales no deben ser creadas en el sistema.
9. No deben registrarse en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, comunicaciones que adjunten documentación de procesos administrativos de contratación como propuestas, pólizas, informes de ejecución contractual, de supervisión o interventoría.
10. Si una petición contiene una manifestación de actos contrarios a la Ley en materia de contratación pública (*posibles pliegos tipo o con favorecimiento de terceros, entre otros*), esta debe registrarse en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha y clasificarse como “*Denuncia por posible acto de corrupción*” y remitirse a la Oficina de Control Interno Disciplinario, Contratación, o quien haga sus veces, según sea el caso y el contenido de la petición.³
11. Con el fin de proteger información sensible y/o reservada de la ciudadanía, así como sus solicitudes, se debe validar que la petición no contenga información de carácter sensible o reservada para lo cual el responsable de registrar o atender la petición debe tener en cuenta el numeral 5.4 del Manual para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas y no crearla en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha.

I. En cuanto al buzón de sugerencias:

1. El Buzón de Sugerencias del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, se abrirá cada tres (3) días hábiles, una vez finalice el horario de atención al público, y en caso de encontrar una petición ciudadana se deberá radicar en el Sistema de Radicación Institucional y esta de forma simultánea quedará registrada en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, posteriormente se debe diligenciar el formato PG06-FO435 *Relación de Información del Buzón de Sugerencias*.
2. Las peticiones y/o sugerencias recibidas en los buzones de sugerencias de los puntos presenciales, serán registradas en el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha, por lo(a)s colaboradore(a)s encargados de la administración de los puntos en donde se disponga la atención, para la respectiva gestión, según corresponda.

² ibem

³ibem

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 16 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

J. De las denuncias por posibles actos de corrupción:

1. Cuando a través de cualquier canal de atención se reciba una petición tipificada como “*Denuncia por Posibles Actos de Corrupción*”, o quejas con posible connotación disciplinaria, deberán ser radicadas en los sistemas de información (*Sistema de Radicación Institucional* y *el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha*) y direccionarlas a la Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces, según sea el caso y el contenido de la petición.
2. Si una vez realizado el análisis del contenido de la posible denuncia, la Oficina de Control Disciplinario Interno determina que no corresponde a un posible acto de corrupción, la clasificará correctamente según las tipologías de peticiones y la remitirá al proceso de Servicio a la Ciudadanía para direccionarla a la dependencia correspondiente. Es de resaltar que la asignación debe hacerse a través del Sistema de Radicación Institucional y el Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha.⁴

K. De las peticiones que no son competencia de la Entidad:

1. Cuando ingrese una petición que no sea competencia de la Entidad y que corresponda a otra Entidad del Distrito, se trasladará a través del Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción y se informará al peticionario.
2. Las peticiones que no son competencia de la Entidad, el Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía realizará un traslado por no competencia.
3. Si la petición ingresa por medio del Sistema Distrital para la gestión de las peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha y corresponde a un traslado del Distrito, este se realizará por parte del Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía.
4. Si ingresa una petición que por competencia corresponde a una Entidad del orden Nacional y/o empresa privada o si la petición fue recibida en físico y contiene elementos tales como CDS, USB entre otros, el traslado se realizará según lo establecido en el procedimiento PS03-PR04 *Comunicaciones Oficiales Enviadas* por parte del proceso de Servicio a la Ciudadanía.
5. Para la notificación al peticionario, se debe tener en cuenta la dirección de notificación, los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante legal o apoderado, indicar el documento de identidad si lo incluye la solicitud, la dirección, número de contacto y correo

⁴ Directiva 015 de 2015

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 17 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

electrónico, y se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición, es decir, si se indica que sea de manera física y/o virtual.

L. Peticiones incompletas:

Si el contenido de la petición no es comprensible o está incompleta, se deberá devolver al peticionario dentro de los 10 días siguientes, para que corrija o aclare durante el término máximo de un mes. Si no se recibe aclaración dentro del término, se decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo que se notificará personalmente y 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.⁵

Adicionalmente, en el Sistema Distrital para las Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se deberá finalizar aquellas solicitudes que no fueron aclaradas por parte del peticionario dentro del término de un mes, mediante el evento de “Cierre por Desistimiento Tácito”, adjuntando el respectivo acto administrativo debidamente motivado

M. Peticiones, irrespetuosas o reiterativas:

1. Cuando el contenido de la petición sea irrespetuosa, se informará al peticionario que corrija su petición dentro de los 10 días siguientes y en caso de no corregirse se archivara la petición.
2. Si la petición es reiterativa, es decir, se considera que ya se ha dado respuesta anteriormente sobre la misma petición, se podrá remitir aquellas respuestas enviadas previamente. Sin embargo, si la solicitud reiterativa presente hechos nuevos, se deberá atender lo solicitado.

N. Términos de las peticiones:

Los plazos para dar respuesta a las peticiones interpuestas a la Entidad son:

Cuadro N. ° 2 Tipología de las peticiones y sus términos.

⁵ Ley 1755 de 2015 artículo 17.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 18 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO 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
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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 19 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

TIPO	SIGNIFICADO	TÉRMINO PARA RESPONDER
		parte de la SDHT. ⁶
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 les sea posible oponer reserva alguna, salvo los casos que la Constitución lo disponga.	5 DÍAS ⁷
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 ⁸
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 ⁹
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

Ñ. Del derecho de turno:

Se dará respuesta a las peticiones conforme al orden de llegada, sin distinguir el tipo o los términos de la petición, sin embargo, se dará prioridad y se responderá con excepción de alguna de las siguientes condiciones:

- 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.

⁶ Ley 1755 Artículo 14.

⁷ Ley 24 de 1992 Artículo 15

⁸ Ley 5 de 1992 Artículo 258

⁹ Acuerdo No. 741 de 2019 Artículo 54

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 20 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

- Si es presentada por un niño, niña o adolescente.
- Si se trata de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.

O. Peticiones de niños, niñas y adolescentes:

Si se recibe una petición radicada por un niño, niña o adolescente, se debe responder en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación para ellos. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente.

Si la petición está incompleta o carece de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos con la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.¹⁰

P. Sobre la responsabilidad de la respuesta:

Cada área u oficina, será responsable de generar respuesta a las diferentes peticiones que sean de su competencia, las cuales serán asignadas a través del Sistema de Radicación Institucional y el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, para que sean resueltas en los términos legales establecidos (ver cuadro N°2) y bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez y manejo del sistema.

Q. Lenguaje claro en las respuestas:

En el proceso de elaboración de las respuestas, se deben adoptar los lineamientos de la Guía de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación Nacional y la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital y/o demás lineamientos que actualicen las disposiciones regladas en la materia.

R. Peticiones anónimas y sin dirección de notificación:

Las peticiones anónimas se deben resolver de fondo, aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental a recibir una respuesta. Si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se solicitará 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, con la advertencia de que la notificación se surtirá hasta al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso, para lo cual se utilizará el formato PG06-FO610 *Notificación por Aviso*.

¹⁰ Manual para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas
https://bogota.gov.co/wpcontent/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 21 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

Para la notificación mediante cartelera, cada proceso fijará en la sede central el aviso de notificación junto con la respuesta y hará el respectivo seguimiento para su desfijación y archivo, igualmente, se debe realizar la publicación en la página web, mediante solicitud al web máster para que repose en el enlace: <https://www.habitatbogota.gov.co/transparencia/normatividad/notificaciones>.

En los casos en los que la respuesta de la Entidad genere un acto administrativo, se deberá surtir lo establecido en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

S. Del seguimiento de la oportunidad de respuesta de las peticiones:

El proceso de Servicio a la Ciudadanía elaborará y publicará un informe trimestral para dar a conocer a la Entidad, el estado de oportunidad y eficacia de respuestas, incluyendo recomendaciones para mejorar la gestión.

4.1 LINEAMIENTOS ESPECIALES

A. De las peticiones verbales:

Cuando una petición no pueda ser resulta en el canal presencial, deberá crearse en el *Sistema de Radicación Institucional*, dejando la claridad que la petición fue presentada verbalmente.

B. Petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia:

Se deberá grabar la petición en medios técnicos o electrónicos necesarios y en caso de no contar con el personal idóneo, si se requiere traducción de la lengua nativa, se podrá acudir al Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.¹¹

C. Las respuestas de las peticiones deben contar con:

1. **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento del ciudadano.
2. **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por Entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano.
3. **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.
4. **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
5. **Notificación de la decisión:** Es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

¹¹ Decreto 1166 de 2016

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 22 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

D. Cierre de las peticiones:

1. Para el envío de la respuesta, se debe tener en cuenta los medios indicados en la petición o la respectiva autorización; no obstante, cuando el medio sea electrónico se debe hacer a través de los lineamientos del procedimiento PS03-PR04 Procedimiento comunicaciones oficiales enviadas.
2. Para finalizar las peticiones se debe asociar la respuesta, traslado o justificación, en los casos que aplique, y garantizar el cierre del proceso, tanto en el Sistema de Radicación Institucional, como en el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

E. Peticiones análogas:

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, solicitudes de información, de interés general o de consulta, se podrá dar una única respuesta que se publicará en la página web y se entregará copia de esta a quienes la soliciten.

F. Cuando se requiera ampliación de términos para dar respuesta:

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el cuadro No. 2 el responsable de esta deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora e indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

G. Información y documentos reservados:

Si la petición solicita información clasificada o reservada, se deberá verificar en primera instancia si se tiene toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, se argumentará en la proyección de la respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva, o en su defecto indicar si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE HÁBITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Página 23 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición		FECHA 2022/10/24
			CÓDIGO PG06-PR01

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Recepcionar los derechos de petición ingresados a la bandeja principal del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, analizarlas y asignarlas por competencia al área o proceso competente de su gestión.	2 días hábiles	Colaborador(a) Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	X	Sistema de Radicación Institucional
2	Si el derecho de petición del cual se avoca conocimiento ingresa mediante el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, no siendo competencia de la Entidad, pero siendo competencia distrital, se debe trasladar a la(s) Entidad(es), a través del sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para su debida gestión y/o cerrarlas por no competencia según sea el caso.	5 días hábiles	Colaborador(a) Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía		Sistema Bogotá te Escucha
3	Analizados y asignados los derechos de petición mediante el Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha, se radicarán de manera virtual en el Sistema de Radicación Institucional.	1 día hábil	Colaborador(a) Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía		Sistema de Radicación Institucional
4	Recibir los derechos de petición, analizar su contenido para tipificarlos e identificar el área o proceso competente, radicándolos en el Sistema de Radicación Institucional	1 día hábil	Colaborador(a) Proceso de Gestión Documental	X	Sistema de Radicación Institucional
5	De los derechos de petición recibidos, identificar los de origen ciudadano, registrarlos y asignarlos conforme a competencia en el Sistema de Radicación Institucional, para que de forma simultánea se creen en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.	2 días hábiles	Colaborador(a) Proceso de Gestión Documental	X	Sistema de Radicación Institucional

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Página 24 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición		FECHA 2022/10/24
			CÓDIGO PG06-PR01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
6	Si el derecho de petición del cual se avoca conocimiento ingresa mediante ventanilla, no siendo competencia de la Entidad, pero siendo competencia distrital, se debe trasladar a la(s) Entidad(es), a través del sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para su debida gestión y/o cerrarlas por no competencia según sea el caso.	5 días hábiles	Colaborador(a) Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía		Sistema de Radicación Institucional / Sistema Bogotá te Escucha
7	Si el derecho de petición asignado no es competencia de la SDHT ni competencia distrital, deberá asignarse al proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía, para el respectivo trámite.	1 día hábil	Colaborador(a) Proceso de Gestión Documental		Sistema de Radicación Institucional
8	Proyectar la respuesta a los derechos de petición, teniendo en cuenta los lineamientos generales y especiales establecidos en este procedimiento.	Conforme a los días establecidos por Ley	Todos los procesos de SDHT que reciban derechos de petición	X	Sistema de Radicación Institucional / Sistema Bogotá te Escucha
9	Consolidar la información de los derechos de petición recibidos en la Entidad y generar alertas tempranas para evitar el vencimiento de términos.	Mensual	Colaborador(a) Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	X	Reporte peticiones pendientes
10	Analizar la información relacionada con la gestión de los derechos de petición recibidos por la Entidad, para reporte de seguimiento y publicación.	Trimestral	Colaborador(a) Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	X	Informe trimestral de los derechos de petición

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 25 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24 CÓDIGO PG06-PR01

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha de Modificación (aaaa/mm/dd/)	Versión	Descripción del cambio
2019/08/08	3	<ul style="list-style-type: none"> En la base legal se adiciona la siguiente normativa: Ley 134 de 1994, Ley 962 de 2005, Ley 1437 de 2011, Documento CONPES 3785 de 2013, Documento CONPES 3649 de 2013, Decreto 371 de 2010, Decreto 197 de 2014, Decreto 1166 de 2016, Decreto 2623 de 2009, Decreto 019 de 2012, Decreto 2641 de 2012, Decreto 103 de 2015, Decreto 392 de 2015, Acuerdo 630 de 2015, Acuerdo 529 de 2013, Acuerdo 716 de 2018, Acuerdo 731 de 2018 y Circular 120 de 2015. En los lineamientos de operación se realizaron algunos cambios teniendo en cuenta las reglas establecidas en la normatividad asociada al trámite de peticiones y recomendaciones generales realizadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veeduría Distrital. Se ajustan las actividades propuestas en la descripción del trámite al evidenciarse que se requiere simplificar y agrupar las actividades, para que el trámite de las peticiones sea concreto y así garantice una gestión oportuna. Se elimina el punto 5.2 “Seguimiento a las PQRS tramitadas” toda vez que se hace relación a varias de estas actividades en los lineamientos o políticas de operación en la descripción de procedimiento y en los lineamientos especiales, además, se busca alinear las acciones establecidas en el PMI y PAAC de los productos a entregar, y varias de estas actividades hacen parte de estos planes. Se incluye 2 anexos: PG06-IN59 Guía para responder las PQRSD y PG06-FO610 Notificación por Aviso
2019/12/02	4	Se incluye la asignación de las PQRSD y la competencia de cada proceso o Subsecretaría

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE HÁBITAT</p>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 26 de 26
	PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 6
	Procedimiento de Trámite de Derechos de Petición	FECHA 2022/10/24
		CÓDIGO PG06-PR01

2020/09/11	5	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el objeto. • Se incluyó el alcance del procedimiento como transversal y con aplicación para todos los procesos de la Entidad que reciban solicitudes ciudadanas. • Se actualizó el normograma, se incluye el artículo 23, 74 y 209 de la Constitución política, se incluye la Ley 5 de 1992, Ley 489 de 1998, Ley 1952 de 2019, Directiva 4 de 2012, CONPES 3649 de 2010, CONPES 03 de 2019, Decreto 847 de 2019. Se excluye el Decreto 392 de 2015 debido a que fue Derogado. • Se actualizó el glosario ingresando las siguientes palabras: Lineamiento, Recepción, Gestión, Registro, Día hábil, Competencia, Ciudadanía, Traslado de una petición, Recurso, Inconformidad, Reservado, Anónimo, Habeas Data, Lenguas nativas. • Se actualizaron los lineamientos generales y especiales establecidos, retroalimentando cada uno de acuerdo con la normatividad vigente y al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. • Se actualizó el procedimiento interno de PQRSD que estaba orientado solo al de Servicio al Ciudadano incluyendo los lineamientos que se deben tener en cuenta para la respuesta a las peticiones por parte de todas las áreas. • Se excluye lo relativo al Defensor al Ciudadano dado que la normatividad que lo sustenta fue derogada y se está a la espera de nuevos lineamientos.
2022/10/24	6	Actualización del objetivo, alcance, lineamientos y descripción teniendo en cuenta nuevas funcionalidades del sistema SIGA e interoperabilidad con el Bogotá te Escucha.

7. ANEXOS

Anexo 1: PG06- F0434 Inquietudes y sugerencias

Anexo 2: PG06-FO435 Relación de información del buzón de sugerencias

Anexo 3: PG06-FO610 Notificación por Aviso

Anexo 4: PG06-IN59 Guía para responder las PQRSD