



Guía Metodológica para la Inducción y Reinducción de Servidores del Distrito en el Manejo de PQRS

www.veeduriadistrital.gov.co



GUÍA METODOLÓGICA PARA LA INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN DE SERVIDORES DEL DISTRITO EN EL MANEJO DE PQRS

1. Introducción
2. Marco Normativo
3. Modalidades y término de respuesta
4. Canales de atención
5. Aspectos relevantes:
 - Traslados
 - Ampliaciones
 - Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas
 - Peticiones incompletas
 - Respuestas de Fondo
 - Desistimiento
6. Implicaciones disciplinarias de la falta de atención a las peticiones
7. Definiciones y glosario de las PQRS



1. Introducción

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de su misión y con el propósito de fortalecer la atención de quejas y contribuir al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, ha venido trabajando mancomunadamente con las entidades que conforman en el Distrito Capital la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

Es así como en el marco del trabajo desarrollado por el nodo de Formación y Capacitación durante la vigencia 2018, se elaboró éste documento de inducción y reintroducción para servidores del Distrito en el manejo de PQRS, que cuenta entre otros, con el marco normativo del Derecho de Petición, algunos aspectos relevantes respecto de las modalidades, trámite y respuesta de las peticiones, una guía básica para registro de peticionario y petición - Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y por último, un documento consolidado con las principales competencias de las entidades del Distrito.

Esta guía tiene por objeto servir como manual de referencia y consulta para los nuevos servidores que se vinculan a las áreas de servicio al ciudadano de las diferentes entidades y que desconocen los lineamientos y normas en esta materia, así como el manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.

Para la construcción de este documento se contó con la participación y colaboración de las siguientes entidades: Secretaría de la Mujer, Secretaría de Integración Social, Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU, Transmilenio S.A., Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD, Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá – UAECOB, Instituto para la Economía Social – IPES, Instituto Distrital de Turismo – IDT, Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP, Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Hacienda, Instituto Distrital de las Artes – IDARTES, Secretaría General, Secretaría Jurídica Distrital, Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Secretaría Distrital de Gobierno, Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDRD, Secretaría Distrital de Movilidad, Terminal de Transportes S.A., Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial – UAERMV, Departamento Administrativo de Defensoría del Espacio Público y la Veeduría Distrital.

Finalmente, en el año 2022, en diversas mesas de trabajo se ajustó y finalizó el documento.

2. Marco Normativo.



Constitución Política. Artículos: 23, 83, 84, 85 y 209. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, establecido en el principio de la buena fe y el de no poder exigir requisitos adicionales a los establecidos, los principios de 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.

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 594 de 2000. Ley general de archivo mediante la cual se da acceso y consulta de documentos y restricciones por razones de conservación. Art.27, 28 y 29.

Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. (Ley derogada a partir del 29 de marzo de 2022, por el Artículo 265 de la Ley 1952 de 2019, modificado por el Artículo 73 de la Ley 2094 de 2021, salvo el Artículo 30 que continúa vigente hasta el del 28 de diciembre de 2023).

Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1098 de 2006. Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, artículo 41, artículo 7º.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 3, 5, 9, 13, 14, 15, 16, 22, 31, determinan los principios del debido proceso igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, derechos de las personas ante las autoridades y prohibiciones de las autoridades.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo obligatorio para la divulgación de información pública.

Ley 1712 de 2014. Por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por 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 Por la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.



Decreto Nacional 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

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 Ley 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto Nacional 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea.

Decreto Distrital 197 de 2014. Por el cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Decreto 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 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 Nacional 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios en las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Ley 2207 de 2022 derogó los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020. Artículos referentes a los términos para atender todas las peticiones.

Decreto Nacional 235 de 2020. Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

Circular 033 de 2008 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Circular 034 de 2008 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Circular 067 de 2010 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Orientaciones para la designación de la figura del Defensor del Ciudadano en todas las entidades distritales.

Circular 109 de 2011 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Circular 43 de 2013 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Las cuales establecen los parámetros de educación, protección, manejo, buenas prácticas, mitigación de impactos ambientales y el desarrollo de la Política "Cero Papel".



Circular 108 de 2015 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. Socialización 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”.

Circular 014 de 2016 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. "Lineamientos para el trámite interno de las Peticiones, Quejas y Reclamos en la Secretaría".

Circular Conjunta No. 006 del 7 de marzo de 2017. Secretaria General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital. "Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos."

Circular 002 de 02 junio 2021 Secretaría General de la Alcaldía Mayor. "Lineamiento para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de las redes sociales".

Circular No. 011 Veeduría Distrital. "Alerta tempranas - Lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de Petición interpuestos por redes sociales - Articulación área de comunicaciones”.

Circular 017 de 31 de marzo 2022. Secretaría Jurídica Distrital "Derecho de petición/incidencias disciplinarias frente al incumplimiento ante la atención o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones”.

Circular 001 de 24 de junio 2022. Secretaría General de la Alcaldía Mayor "Mejora en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te Escucha (desistimiento tácito”.

Circular 001 del 05 de enero del 2022. Secretaría General de la Alcaldía Mayor. " Socialización Guía Orientadora Conoce, Propone y Prioriza”.

Directiva Conjunta 001 de 2021. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, y Secretaría Jurídica Distrital. Marzo 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. "Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”.

Directiva 001 de 2014 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá . Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa de los Ciudadanos del Bogotá D.C.

Acuerdo Distrital 630 de 2015 Consejo de Bogotá, D. C. "Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.

CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

CONPES 03 de 2019 "Política pública distrital del servicio a la ciudadanía

3. Modalidades y términos de respuesta.

Petición 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. La entidad pública cuenta con 15 días hábiles para resolver.

Petición de Interés General

Solicitud que involucra a una generalidad o un grupo de personas, es decir no hay individualidad y buscan una solución a una petición en común. La entidad pública cuenta con 15 días hábiles para resolver.

Solicitud de Información

Requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad. La entidad pública cuenta con 10 días hábiles para resolver.

Queja

Es la manifestación de protesta, censura, descontento, o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. La entidad pública cuenta con 15 días hábiles para resolver.

Reclamo

Manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio. La entidad pública cuenta con 15 días hábiles para resolver.

Consulta

Solicitud elevada ante una Entidad con el fin de emitir un concepto con relación a las materias y competencias a su cargo. La entidad pública cuenta con 30 días hábiles para resolver.

Felicitación y/o Agradecimiento

El ciudadano manifiesta su satisfacción por el servicio recibido por parte de la entidad competente. La entidad pública cuenta con 15 días hábiles para resolver.

Petición entre autoridades

Solicitud que se realiza entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas. La entidad pública cuenta con 15 días hábiles para resolver.

Solicitud de copia

Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. La entidad pública cuenta con 10 días hábiles para resolver.

Sugerencias

Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. La entidad pública cuenta con 15 días hábiles para resolver.



Solicitud	Término para Resolver
Peticiones de interés general y particular	15 días hábiles
Consultas y Acceso a la Información	30 días hábiles
Solicitud de documentos y de información pública (solicitud de copia).	10 días hábiles
Quejas, reclamos, sugerencias y felicitación.	15 días hábiles
Petición entre autoridades	10 días hábiles
Traslado por competencia	5 día hábiles
Denuncias por actos de corrupción.	15 días hábiles

* No se registran las peticiones entre autoridades únicamente las ciudadanas, como tampoco las solicitudes de informes por Congresistas, Concejales, Entes de Control y Entidades Jurisdiccionales

4. Canales de atención.

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y felicitaciones se reciben a través de los diferentes canales de atención:

- Presencial
- Telefónico
- Ventanilla Única de Correspondencia
- Ventanilla electrónica
- Videollamada
- Aplicativo Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha
- Correo electrónico institucional
- Buzón de sugerencias
- Redes sociales (Facebook, instagram, twitter, etc)
- Whatsapp
- Chat virtual - página web
- Aplicaciones

Recomendación: la entidad que registra la petición en el Sistema, debe adjuntar la evidencia de la solicitud textual del peticionario (archivo con el correo, archivo con el formato ingresado por Buzón, pantallazo o archivo de la solicitud realizada en redes sociales) con el fin de asegurar la atención completa de la misma.



5. Casos especiales:

- Traslados.
- Ampliaciones.
- Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.
- Peticiones incompletas.
- Respuestas de Fondo.
- Desistimiento.
- Aclaración.
- Cierre por no petición.

Las diversas situaciones que pueden presentarse en la presentación y trámite de las peticiones al interior de las entidades, fueron establecidas en la Ley 1755 de 2015, así mismo, se ha dado alcance a algunos conceptos vía jurisprudencial como se lee a continuación.

• Traslados

Ley 1755 de 2015, artículo 21. *"Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente."*

• Ampliaciones

Ley 1755 de 2015, artículo 17. *"Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba 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 concedido solicite prórroga hasta por un término igual..."

"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."

- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas**

El derecho de petición se encuentra consagrado en la Constitución Política de Colombia, en el 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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."*

Según lo anterior, la esencia del derecho descrita en la máxima norma, consagra los siguientes elementos: 1. Todas las Personas. Sin exclusión de algún tipo, las peticiones serán tratadas de igual forma, sin importar quien las adelante. 2. Pedir de forma respetuosa a las Autoridades. Según esto, pueden alzarse y reclamar, con el requisito de ser respetuoso lo cual significa "Que observa veneración, cortesía y respeto". (González Arnao, Diccionario de la Academia Española, Volumen 2) 3. Motivos generales o particulares. Esta es otra característica de la flexibilidad que presenta el Derecho de Petición, en el sentido de ser una acción en la cual la legitimidad se valora mínimamente, en comparación con otras. 4. Prompta Resolución. Pareciera que lo más importante, o donde el legislador marcó la importancia de esta norma, es en lo oportuna que debe ser la respuesta a las peticiones respetuosas de las personas. Éste elemento del Derecho de Petición, se encuentra a cargo de las autoridades o de los particulares, según sea, dejando al ciudadano en una misma línea ante la administración, otorga balance a las partes y refleja el respeto del Estado por la Dignidad de los gobernados. Señaló entonces el constituyente, las bases y fundamentos, en los que debe ejercerse y atenderse el citado y reconocido derecho, pero como es natural, dejó la regulación y la minucia, en cabeza del legislador.

Así mismo, encontramos las peticiones irrespetuosas, definidas por la Corte Constitucional en la sentencia C-951 de 2014, Magistrada (e) Ponente: Martha Victoria Sánchez Méndez, que señaló: *"iii) Las peticiones deben ser formuladas de manera respetuosa. Así lo exige el precepto constitucional, de modo que su ejercicio solo es válido y merece protección constitucional si el derecho de petición se formuló en esos términos. En la Sentencia T-353 de 2000, la Corte resaltó: (...) el debido respeto hacia la autoridad, como un elemento esencial del derecho de petición, como quiera que de lo contrario, "la obligación constitucional, que estaría a cargo del servidor o dependencia al cual se dirigió la petición, no nace a la vida jurídica. La falta de tal característica de la solicitud sustrae el caso de la regla general, que exige oportuna contestación, de fondo, sobre lo pedido. En esos términos, si una solicitud irrespetuosa no es contestada, no se viola el derecho de petición"(...)*



Por tanto, en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones. La misma Corte Constitucional da los parámetros para el tratamiento de estas peticiones, así: En consecuencia, la Corte considera que el rechazo de un escrito que se considere por la autoridad como irrespetuoso, en la medida que puede hacer nugatorio el derecho de petición y afectar otros derechos fundamentales del interesado, requiere de motivación y de la publicidad que se exige de todas las actuaciones de la administración, así como de la posibilidad de impugnar dicho rechazo. Así lo ha establecido la jurisprudencia respecto de escritos presentados por las partes en un proceso judicial que han sido devueltos por ser considerados irrespetuosos (Sentencia C-951 de 2014, Magistrada (e) Ponente: Martha Victoria Sánchez Méndez). Según lo anterior, ante la recepción de una petición que es irrespetuosa, la autoridad podrá abstenerse de dar respuesta, pero deberá, mediante acto administrativo motivado, declarar por que es irrespetuosa la queja, en concordancia con la jurisprudencia citada y el Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 y, notificar la decisión administrativa.

Cuando se trate de peticiones irrespetuosas, según los criterios mencionados por la Corte, para determinarlas, deberán ser rechazadas mediante acto administrativo, el cual se le notificará al ciudadano y procederá la impugnación. Así mismo, la Ley 1755 de 2015 establece en el artículo 19. *“Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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 ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.”

• Respuestas de fondo

La Ley 1755 de 2015, señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a obtener pronta resolución completa y de FONDO sobre la misma.

Respecto de la obligatoriedad de dar respuesta no solamente oportunamente, sino también de fondo a las peticiones, la Corte Constitucional se ha pronunciado en diversas oportunidades y en la actualidad se cuenta con un pronunciamiento uniforme al respecto, es así como en Sentencia T-487-17 se estableció:



“1) El de petición es un derecho fundamental y resulta determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa.

2) Mediante el derecho de petición se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos de acceso a la información, la libertad de expresión y la participación política.

3) La respuesta debe satisfacer cuando menos tres requisitos básicos: (i) debe ser oportuna, es decir, debe ser dada dentro de los términos que establezca la ley; (ii) la respuesta debe resolver de fondo el asunto solicitado. Además de ello, debe ser clara, precisa y congruente con lo solicitado; y (iii) debe ser puesta en conocimiento del peticionario.

4) La respuesta no implica necesariamente la aceptación de lo solicitado, ni se concreta necesariamente en una respuesta escrita.

5) El derecho de petición fue inicialmente dispuesto para las actuaciones ante las autoridades públicas, pero la Constitución de 1991 lo extendió a las organizaciones privadas y en general, a los particulares.

6) Durante la vigencia del Decreto 01 de 1984 el término para resolver las peticiones formuladas fue el señalado por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, que señalaba un término de quince (15) días para resolver, y en los casos en que no pudiese darse la respuesta en ese lapso, entonces la autoridad pública debía explicar los motivos de la imposibilidad, señalando además el término en el que sería dada la contestación.

7) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. En sentido concurrente, el silencio administrativo es prueba de la violación del derecho de petición.

8) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea el derecho de petición no la exonera del deber de responder.

9) La presentación de una petición hace surgir en la entidad, la obligación de notificar la respuesta al interesado.”

- **Peticiones incompletas**

Cuando la Entidad competente de atender el requerimiento verifique que la petición se encuentra incompleta, se debe requerir al peticionario dentro de los (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes.



Ley 1755 de 2015, Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba 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 concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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.

A partir del día siguiente que se aporte la información requerida se reactivará el término para resolver la petición.

El Peticionario desiste de su petición cuando no allegue la información salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Emitir un acto administrativo en el caso de que se desista por no informar o completar la petición

Circular 001 de 24 de Junio de 2022 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, contará con un nuevo evento denominado "Cierre por Desistimiento Tácito". Con este evento, quedará pendiente la actividad en las bandejas de entrada del sistema, para que se cargue el acto administrativo junto con la constancia de notificación personal realizada al peticionario (a). Una vez cargados los documentos antes enunciados, el sistema de manera automática habilitará el evento "Recurso de Reposición" que le da la posibilidad al peticionario(a) de interponer el escrito correspondiente, si así lo desea, a través del sistema y a partir de ahí continuar con la respectiva actuación administrativa.

- **Desistimiento**

Los interesados podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio que la solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los



requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

- **Aclaración**

Se efectúa cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna entidad.

Cancelar por no petición:

Se realiza cuando se registra equivocadamente por la misma entidad una comunicación que no corresponde a una solicitud ciudadana. Se debe describir la justificación.

- **Peticiones Anónimas**

Para aquellas peticiones que ingresan a la entidad de forma anónima, su respuesta deberá fijarse en cartelera por un término de 5 días hábiles en atención a la ley 1437 de 2011.

Nota: en caso de que el documento esté en estado de devolución fijar en cartelera de conformidad con lo preceptuado en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y en el párrafo segundo del artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011).

Constancia de fijación. Hoy, _____, se fija la presente comunicación, en un lugar visible del Instituto Distrital de las Artes, siendo las siete de la mañana (7:00 a.m.) por el término de cinco (5) días hábiles.

Constancia de desfijación. El presente oficio permanecerá fijado en lugar visible al público del Instituto Distrital de las Artes por el término de cinco (5) días hábiles y se desfijará él, _____, a las cuatro y treinta de la tarde (4:30 p.m.).

- **Peticiones que se deben asignar y trasladar**

Para aquellos casos en los cuales el gestor del SDQS, debe trasladar la petición a la entidad competente y asignar nuevamente a su área encargada. El proceso es correcto cuando se elige el evento "Asignar – Trasladar". Así la petición se enviará automáticamente por SDQS a la otra entidad y nuevamente regresará a su bandeja. Finalmente realizan el cierre de la petición a través del evento "Proyectar respuesta".



6. Implicaciones disciplinarias de la falta de atención a las peticiones.

El desconocimiento del derecho fundamental de petición conforme al numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario, se constituye en una prohibición y puede llegar a ser materia de investigación y sanción disciplinaria, de igual manera lo prevé la Ley 1755 de 2015 en su artículo 31, cuando establece: *"La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario."*

Circular 017 de 31 de marzo de 2022 Secretaría Jurídica Distrital Relacionado con el numeral 4.

7. Definiciones y glosario de las PQRS.

Petición: Solicitud respetuosa que busca el reconocimiento de un derecho; solución de una situación jurídica; prestación de un servicio; solicitud de información, consulta, y/o copias de documentos; formular quejas, denuncias, reclamos o felicitaciones.

Petición Anónima: Solicitud o requerimiento que hace un ciudadano sin registrar datos personales.

Respuesta de Fondo: Es la respuesta que enuncia el marco jurídico que regula el tema sobre el cual se está cuestionando, y que hace un análisis y confrontación de la petición, sin importar si la misma es favorable o no a los intereses del peticionario.

Ampliación: Es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a se sirva aclarar o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través de Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas. Es cuando se entiende la petición, pero hacen falta datos adicionales para poder dar continuidad a la gestión.

Aclaración: hace referencia a cuando el ciudadano realiza la solicitud y en el contexto del análisis no es claro el objeto o la finalidad de la petición, allí se le hace la solicitud al ciudadano para que aclare de manera específica (Ley 1755 art 19 o 17).

La diferencia entre aclaración y ampliación es que en la primera no se entiende el objeto y, en la segunda, que necesitamos datos adicionales para poder dar gestión a la petición.

Solicitud de ampliación de términos: el acto que tiene la administración pública de informar al ciudadano que requiere más tiempo para responder. En el Bogotá te escucha se llamaría respuesta parcial

Anónimo: Es la manera de referirse a una persona cuando su identidad es desconocida. Esto puede ser porque la persona no puede o no quiere revelar su



identidad, para adelantar un requerimiento ante la Secretaría en cualquiera de sus puntos de atención. Es obligación de la entidad, dar respuesta, dentro de los términos de ley.

Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te

Escucha: Sistema de información para la administración, registro, atención, seguimiento, y control de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades y/o conflicto de intereses que reciban las entidades del Distrito Capital por los diferentes canales. Mecanismo fundamental para facilitar el acceso de la ciudadanía a la administración pública.

Buzón de sugerencias: Es el canal de atención que tiene como objetivo recoger las sugerencias, quejas y reclamaciones de las/los ciudadanas/os sobre el funcionamiento de los servicios de la Entidad.

Consulta: Derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa,

Denuncia acto de corrupción:

Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular realizada por funcionarios y servidores de la entidad.

Defensor Ciudadano

Derecho de Petición de Interés General: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de Petición de Interés Particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una petición presentada que afecta el interés individual y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Difusión: Acción de transmitir conocimientos e información

Felicitaciones: Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él o ella, con relación a la prestación del servicio por parte de la entidad pública.

Información y Orientación: Acción que busca entregar información acerca de cualquiera de los trámites, programas y servicios que presta las dependencias de la Secretaría y otras Entidades Distritales.

Peticionario: Persona natural o jurídica que interpone una petición ante la entidad - administración distrital.

Queja: Medio por el cual el peticionario pone de manifiesto ante la entidad, su inconformidad con la actuación de determinado servidor (a) público (a).

Reclamo: Derecho que tiene todo ciudadano de exigir la solución referente a la atención inadecuada u omisión de la prestación del servicio. Manifestación verbal



o escrita de inconformidad por parte de una persona, con ocasión de un servicio que se hubiere prestado o dejado de prestar por una entidad o servidor público

Requerimiento: Es una solicitud expresada por la ciudadanía, que alude el contenido, forma y funcionalidad de un producto o servicio, el cual puede ser referido de manera positiva o negativa.

Satisfacción: Percepción o estado de bienestar de la ciudadanía al recibir oportunamente la información o el servicio solicitado.

Seguimiento: Actividad que permite verificar oportunamente que la petición ciudadana sea gestionada dentro del término legal por la autoridad o dependencia competente.

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.

Solicitud de Información: Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solucionado: Cierre que se da a un requerimiento en el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en cualquiera de los canales que utiliza la Entidad.

Sugerencia: Es una propuesta de la ciudadanía que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Suspensión: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la Ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el término de respuesta que no puede ser superior al término inicial.



Módulo de competencias – Página Web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos

Los invitamos a consultar el módulo ¿Quién resuelve mi petición? de la página Web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, allí encontrarán las fichas de competencias de las entidades del Distrito actualizadas y una sección de preguntas frecuentes que servirán como guía para el trámite de las peticiones y los traslados por competencias entre entidades del Distrito.



Inicio Quiénes Somos Documentos Buenas Prácticas Directorio Lenguaje Claro **¿Quién resuelve mi petición?** Ayuda

Competencias de

Mostrar 10 registros

Competencias Preguntas Frecuentes Filtro general:

Competencia	Entidad	Sector	Ficha
Adelantar el procedimiento administrativo previsto en las disposiciones legales vigentes para la ap	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	PLANEACION	SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACION.pdf
Acceder al servicio público para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial.	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAB - ESP	HABITAT	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB - ESP.pdf
Acciones intersectoriales que fomenten acciones individuales y colectivas para incentivar estilos de	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE E.S.E	SALUD	SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD CENTRO ORIENTE ESE.pdf
Acompañamiento técnico, social y jurídico para la reubicación definitiva de familias en zona de ries	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP	HABITAT	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR - CVP.pdf
Acreditación de las asociaciones sin	SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL	GESTION JURIDICA	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL.pdf

Mostrando registros del 1 al 10 de un total de 636 registros

Anterior 1 2 3 4 5 ... 64 Siguiente

<http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>

