



# MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

Orientaciones básicas para el manejo de peticiones  
ciudadanas

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá  
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
Diciembre de 2019 (Versión 02)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

# INTRODUCCIÓN

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta el **Manual para la gestión de peticiones ciudadanas**, con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

En este sentido, es indispensable que los servidores públicos reflexionemos sobre la responsabilidad y el impacto que generamos en la ciudadanía, dado que todo lo que se produce en las instituciones públicas, a través de la ejecución de nuestras funciones, debe responder a las necesidades y expectativas de las personas en condiciones de igualdad.

El derecho fundamental de petición es uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración; se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015<sup>1</sup>. Adicionalmente, tiene como propósito cumplir con uno de los fines esenciales del Estado: “**servir a la comunidad**”<sup>2</sup>.

Por lo anterior, la Secretaría General considera de especial relevancia que las entidades distritales actuemos de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, pues cada una hace parte integral de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y es así como debe percibirlo la ciudadanía.

Finalmente, este documento debe ser tenido en cuenta como el instrumento técnico de uso permanente, dinámico y adaptable a ideas innovadoras, que describe y orienta claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas.

---

<sup>1</sup> 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.”

<sup>2</sup> Artículo 2, Constitución Política de Colombia

# Contenido

|  |    |
|--|----|
| Contenido .....  | 3  |
| 1. Del derecho fundamental de petición .....                                     | 4  |
| 2. De las modalidades de las peticiones .....                                    | 7  |
| 2.1. De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano .....              | 7  |
| 2.2. De las peticiones entre autoridades .....                                   | 11 |
| 3. Recomendaciones generales .....   | 13 |
| 3.1 En el acto de recibo de la petición.....                                     | 13 |
| 3.2 En el momento de clasificar la petición .....                                | 14 |
| 3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta .....                           | 15 |
| 3.4 En el proceso de notificación de la respuesta .....                          | 21 |
| 3.5 De la reproducción de documentos .....                                       | 22 |
| 4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones.....                       | 24 |
| 4.1 Peticiones verbales .....  | 24 |
| 4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada.. | 25 |
| 4.3 Peticiones anónimas.....   | 26 |
| 4.4 De la excepción y suspensión de los términos .....                           | 27 |
| 4.5 Del desistimiento de una petición.....                                       | 27 |
| 5. De la gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha” .....  | 29 |
| 5.1 Tratamiento de datos del Sistema.....  | 32 |
| 5.2 Generalidades del registro de peticiones .....                               | 32 |
| 5.3 Criterios para el registro de peticiones .....                               | 33 |
| 5.4 Peticiones con información sensible y reservada .....                        | 37 |
| 5.5 Georreferenciación de las peticiones .....                                   | 39 |
| 5.6 Traslado de peticiones.....  | 40 |
| 5.7 Particularidades de las respuestas en el Sistema.....                        | 41 |

# 1. Del derecho fundamental de petición

*“La solicitud no implica otorgar lo pedido por el peticionario, en tanto, existe una diferencia entre el derecho de petición y el derecho a obtener lo pedido”.  
(Sentencia C-510 de 2004)*

El Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “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”.

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016<sup>3</sup> contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas, la competencia para resolverlas, el procedimiento cuando se trata de información reservada, y el tratamiento frente a las peticiones verbales, entre otras. Valga aclarar que **este Manual no pretende la transcripción de normas**, sino el abordaje, de forma transversal, de las temáticas que en la práctica no resultan claras y requieren de una orientación especial de la instancia idónea para hacerlo, en este caso, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Adicionalmente ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos para la gestión de las peticiones.

En muchas oportunidades no es fácil identificar de la simple definición jurídica el **núcleo esencial** y los **elementos estructurales** del derecho fundamental de petición,

---

<sup>3</sup> 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”.

por ello, es necesario acudir a la jurisprudencia de las Altas Cortes que en diferentes pronunciamientos han analizado y expuesto de forma integral este derecho.

Para ello, tomaremos como base el núcleo esencial del derecho fundamental de derecho de petición, cuyos elementos servirán de guía a la hora de gestionar una petición.

#### NÚCLEO ESENCIAL DEL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN<sup>4</sup>



Como puede observarse, el núcleo esencial del derecho cuenta con tres elementos fundamentales:

- a. Pronta resolución:** consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles, según la tipología de petición.
- b. Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
  - ◉ **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
  - ◉ **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
  - ◉ **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

---

<sup>4</sup> Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

- ⦿ **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- c. 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.

*“La Corte ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado”. (Sentencia C-007 de 2017)*



Ahora bien, los elementos estructurales del derecho fundamental de petición, de acuerdo con la Sentencia C-007/2017<sup>5</sup>, son:

- ⦿ El derecho a presentar peticiones ante las autoridades por **motivos de interés general o particular**;
- ⦿ La posibilidad de que la solicitud sea presentada de **forma escrita o verbal**;
- ⦿ El **respeto en su formulación**;
- ⦿ La **informalidad** en la petición;
- ⦿ La **prontitud** en la resolución;
- ⦿ La **habilitación al Legislador** para reglamentar su ejercicio ante organización privadas para garantizar los derechos fundamentales.



<sup>5</sup> MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519

## 2. De las modalidades de las peticiones

Generalmente, se tienden a clasificar las peticiones por **tipo documental** <sup>6</sup> (documento de identidad, certificación, autorización, sentencias y fallos de tutela, recurso, invitación, acto administrativo, proyectos, derecho de petición, entre otros), y no por su **modalidad** (derecho de petición en interés general o particular, consulta, solicitud acceso a la información o copia, quejas, reclamo, denuncias por posibles actos de corrupción, felicitación y sugerencias), razón por la cual, resulta de especial relevancia puntualizar en las modalidades que pueden ser clasificadas la peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el marco de la Ley 1755 de 2015.



### 2.1. De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

---

<sup>6</sup> Acuerdo 006 de 2011 “Tipo Documental: Unidad documental simple originada en una unidad administrativa, con diagramación, formato y contenido distintivos que sirven como elementos para clasificarla, describirla y asignarle categoría diplomática».

| <b>Petición</b>                                  | <b>¿Qué es?</b>  | <b>¿Cuándo debe resolverse?</b>  | <b>¿Debe registrarse en el Sistema<sup>7</sup>?</b> |
|--|--|--|---|
| <b>Derecho de petición en interés general</b>    | 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.     | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.    | Sí  |
| <b>Derecho de petición en interés particular</b> | 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.                           | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.    | Sí  |
| <b>Queja</b>                                     | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.  | Sí  |
| <b>Reclamo</b>                                   | Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.   | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.  | Sí  |
| <b>Sugerencia</b>                                | Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.  | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.  | Sí  |

<sup>7</sup> Ver Numeral 5.2 “Criterios para el registro de peticiones”.

| <b>Petición</b>                                  | <b>¿Qué es?</b>   | <b>¿Cuándo debe resolverse?</b>  | <b>¿Debe registrarse en el Sistema?</b> |
|--|---|--|---|
| <b>Denuncia por posibles actos de corrupción</b> | Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.    | Sí                                      |
| <b>Felicitación</b>                              | 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 una entidad pública.   | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.  | Sí                                      |
| <b>Solicitud de acceso a la información</b>      | 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.  | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.  | Sí                                      |

| <b>Petición</b>            | <b>¿Qué es?</b>  | <b>¿Cuándo debe resolverse?</b>  | <b>¿Debe registrarse en el Sistema<sup>7</sup>?</b> |
|----------------------------|--|--|---|
| <b>Solicitud de copias</b> | Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad. | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.    | Sí  |
| <b>Consulta</b>            | Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. <sup>8</sup>  | Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.  | Sí  |

Téngase en cuenta:

- 1- La consulta de datos – Habeas Data, donde los titulares de la información o sus causahabientes realizan consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la entidad deberá ser tipificada como Solicitud de acceso a la información y categorizada como

<sup>8</sup> Sentencia C-951 de 2014, Magistrada Ponente Dra. Martha Victoria Sáchica Méndez, Revisión de constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

“consulta de datos – Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

- 2- Reclamo – Habeas Data: aquella solicitud que presenta el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, deberá ser tipificada como reclamo y categorizada como “reclamo– Habeas Data”, teniendo como tiempo de respuesta los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

## 2.2. De las peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

| Petición                          | ¿Qué es?  | ¿Cuándo debe resolverse?  | ¿Debe registrarse en el Sistema? |
|-----------------------------------|---|---|----------------------------------|
| <b>Petición entre autoridades</b> | Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. | En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.  | No <sup>9</sup>                  |

<sup>9</sup> Ver Numeral 5.2 *Criterios para el registro de peticiones*”.

|  |   |  |           |
|--|---|--|-----------|
| <p><b>Solicitud de informes por los congresistas<sup>10</sup></b></p>          | <p>Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.</p>  | <p>Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.</p>    | <p>No</p> |
| <p><b>Solicitud de informes por los Concejales</b></p>                         | <p>Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.</p>   | <p>Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes<sup>11</sup> a su recepción.</p>   | <p>No</p> |
| <p><b>Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.</b></p> | <p>Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.</p> | <p>Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes<sup>12</sup> a su recepción.</p> <p>Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes<sup>13</sup> a su recepción.</p> <p>De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.</p>  |           |

<sup>10</sup> Artículo 258, Ley 5 de 1995 “Solicitud de informes por los Congresistas. Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso. En los cinco (5) días siguientes deberá procederse a su cumplimiento (...)”

<sup>11</sup> Artículo 30, 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.”

<sup>12</sup> *Íbid*

<sup>13</sup> *Íbid*

## 3. Recomendaciones generales

A continuación, se presentan las recomendaciones generales en cada etapa de la gestión de las peticiones:

### 3.1 En el acto de recibo de la petición

Es indispensable que en las entidades contemos con **servidores idóneos** en el primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía, es decir, en la ventanilla hacia fuera o *front office*; dicha idoneidad se refiere al conocimiento técnico y especializado sobre los procesos, procedimientos, trámites y normativa básica institucional; así como, en las cualidades relacionadas con la prestación del servicio en condiciones dignas y con observancia de los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.



Asimismo, con servidores públicos suficientemente preparados en las diferentes temáticas relacionadas con la entidad. Es importante que, desde el acto de recibo, identifiquemos si la entidad es **competente** o no para responder la solicitud, informando en la inmediatez al petitionario, si obró de manera verbal, para que esté enterado de los plazos o inicio de términos, si se asigna para el trámite interno o si debe realizarse algún traslado por competencia.

Finalmente, identificar si la petición está **completa** o si se trata de una solicitud en la que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, es decir, verificar en el acto de recibo su completitud y en caso de faltar algún requisito, informarlo al ciudadano para que sea complementado en ese mismo instante, en caso de ser posible, con el ánimo de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores, lo que acarrea, por un lado la suspensión de términos y por otro la realización de tareas por parte del

petionario. Recuerde que el solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro.

*En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*



### 3.2 En el momento de clasificar la petición

Se respetará el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones ciudadanas dentro de los lineamientos en el recibo, clasificación y respuesta de las mismas, sin consideración de la naturaleza de la petición, salvo que se trate de una **petición prioritaria**, para lo cual, deberemos tener en cuenta cuatro situaciones: i) si a través de ella está solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, ii) si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, iii) si se trata de una petición presentada por un periodista y, iv) si es presentada por un niño, niña o adolescente; o de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial. Si en efecto se trata de una petición prioritaria es necesario **subordinar el derecho de turno** y resolver de forma prioritaria.

Posteriormente, se deberá establecer la **modalidad de la petición** acorde con lo señalado en el numeral 2.1. (derecho de petición en interés general o particular, solicitud de acceso a la información o de copias, consulta, denuncia por posibles actos de corrupción, quejas, reclamo, sugerencia, felicitación, si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data; o si se trata peticiones entre autoridades, según lo consignado en el numeral 2.2.. En tal sentido, cada es responsable de realizar la clasificación adecuada de su modalidad según corresponda. A partir de allí, el servidor que recibe la petición debe **validar si debe registrarse** en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, conforme con los criterios establecidos en el numeral 5.2 del presente manual.

Una vez sea registrada la petición, será necesario que **la analice en su integridad** y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede

enmarcarse como **petición oscura**, teniendo en cuenta no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que 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. De igual manera se procederá, si el contenido de la solicitud clasifica como una **petición irrespetuosa**.

Es de especial relevancia que la oficina que recibe y/o radica la petición remita en el menor tiempo posible, la solicitud al área encargada de proyectar la respuesta, esto con el propósito de llevar a cabo el **segundo filtro sobre la competencia** desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) y evitar restarle tiempo al área competente del trámite y resolución de la petición.

### 3.3 En el proceso de elaboración de la respuesta

Si se radicó una **petición incompleta a insistencia del solicitante**, la entidad deberá requerir al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición.

Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, la entidad deberá **decretar el desistimiento tácito** de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado personalmente y contra el cual, procede el recurso de reposición.



El área encargada de elaborar la respuesta deberá analizar si la petición pueda catalogarse como análoga o reiterativa, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ⦿ **Petición análoga:** opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.
- ⦿ **Petición reiterativa:** se considera que una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y la entidad hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales.

La dependencia que proyectará la respuesta tendrá que estructurarla teniendo en cuenta los componentes del **Núcleo Esencial del Derecho Fundamental de Petición** (pronta resolución, respuesta de fondo, notificación de la decisión), descrito en la primera parte del presente Manual.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, las entidades deberán adoptar los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación<sup>14</sup> en materia de **Lenguaje Claro**, con el



<sup>14</sup> Guías e instrumentos técnicos para la implementación de Lenguaje Claro, <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Lenguaje-Claro.aspx>

objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de “tramitadores” y cambiar la percepción negativa que tiene las personas frente a las instituciones.

Ahora bien, si la petición fue radicada por un **niño, niña o adolescente**, la entidad responsable de dar respuesta a la solicitud, debe elaborarla en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación para el/ella, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública. En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.

Si la petición solicita **información clasificada o reservada**, la entidad deberá verificar en primera instancia si comprende toda la información requerida o si es parcial; posteriormente, argumentará en el proyecto de 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.

En aras de facilitar el proceso de clasificación, a continuación, presentamos las siguientes definiciones básicas.

## Respecto a la información clasificada



- ◉ **Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
- ◉ **Datos públicos:** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los

datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.

- ◉ **Datos semiprivados:** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
- ◉ **Datos privados:** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- ◉ **Datos sensibles:** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

### **Respecto a la Información reservada (debe estar de forma expresa en la ley)**



**Información pública reservada:** es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, debe ser exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos. Para aplicar esta excepción se deben cumplir unos requisitos establecidos en esa Ley:

- ⦿ Que estén permitidas en una ley, o decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- ⦿ Que se relacionen con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- ⦿ Que se motive y prueben la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información. (Para profundizar en estos conceptos se sugiere ver guía de Respuesta a Solicitudes de Información).<sup>15</sup>

A continuación, se presentan algunos ejemplos normativos de información reservada:

**“Artículo 24. Informaciones y documentos reservados.** Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

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

---

<sup>15</sup> Guía de instrumentos de gestión de información pública, Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República,  
[http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica\\_web.pdf](http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-instrumentos-de-gestion-de-informacion%20publica_web.pdf)

**Parágrafo.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.<sup>16</sup>

**“ARTÍCULO 18. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO DE DERECHOS A PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS** Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiere causar un daño a los siguientes derechos:



a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.

b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.

c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.”

**ARTÍCULO 19. INFORMACIÓN EXCEPTUADA POR DAÑO A LOS INTERESES PÚBLICOS.** Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

a) La defensa y seguridad nacional;

b) La seguridad pública;

c) Las relaciones internacionales;

d) La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso;

e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;

f) La administración efectiva de la justicia;

g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;

h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;

---

<sup>16</sup> 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”

i) La salud pública.

**PARÁGRAFO.** *Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.*<sup>17</sup>

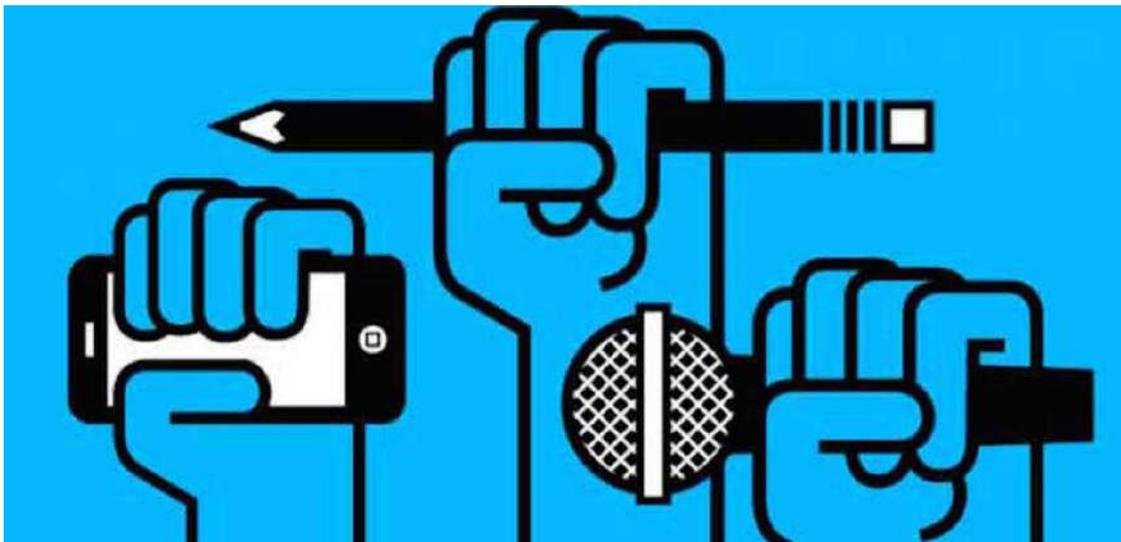
“La reserva de acceso a la información opera respecto del contenido de un documento público, pero no de su existencia”.

*Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y Acceso a la Información*



### 3.4 En el proceso de notificación de la respuesta

La entidad deberá poner en conocimiento del solicitante, a través del proceso de notificación, para garantizar el **derecho de contradicción** y del **debido proceso**.



Actualmente, la normativa y la jurisprudencia han establecido para la Administración un mandato explícito de notificación, que implica el agotamiento de los medios disponibles para informar al particular de su respuesta y **lograr constancia de ello**<sup>18</sup>, por lo cual, en ningún caso se puede dejar al ciudadano sin tener el conocimiento o pronunciamiento de la entidad.

<sup>17</sup> Ley 1712 de 2014 “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.

<sup>18</sup> Sentencia T-139/2017, Magistrada Ponente Dra. Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente T-5.815.707



*La Corte Constitucional ha explicado que es la administración o el particular quien tiene la carga probatoria de demostrar que notificó al solicitante su decisión, pues el conocimiento de ésta hace parte del intangible de ese derecho que no puede ser afectado.  
(Sentencia C-007/2017)*

Según el tipo de acto administrativo, la entidad deberá notificarlo de acuerdo con los diferentes mecanismos dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

La notificación de la respuesta a las peticiones se podrá llevar a cabo a través de medios electrónicos, **siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación**. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda al acto administrativo, situación que deberá ser certificada por la entidad. Téngase en cuenta que si en el asunto, pretensión o contenido de la petición, previo análisis de la documentación completa adjunta o anexa a la misma, el peticionario indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia, así exista aceptación del envío a través de notificaciones electrónicas, se deberá también oficiar y radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición. Así mismo, es deber de las entidades y organismos distritales asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, el peticionario haya reportado correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas.

Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso.

### **3.5 De la reproducción de documentos**

En virtud del principio de gratuidad, el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública solicitada por particulares,

caso en el cual, se podrán cobrar valores relacionados con el costo de reproducción de la información.

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, siempre y cuando obedezca a información de carácter público o corresponda a alguna solicitud interpuesta como el titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por cada entidad distrital y organismo distrital, conforme al acto administrativo motivado en el cual se establece el “costo de reproducción de información solicitada por particulares”.

## 4. Situaciones especiales en la gestión de peticiones

A continuación, encontrará los tres tipos de situaciones especiales y los aspectos fundamentales a tener en cuenta:

### 4.1 Peticiones verbales

Partiendo de la idoneidad de los servidores públicos, cuando se presente una solicitud de carácter verbal, lo ideal será que sea **resuelta en el primer nivel de servicio**, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

La entidad deberá contar en los puntos de atención a la ciudadanía, con los **medios tecnológicos o electrónicos necesarios** para grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla y posteriormente, dar respuesta.

Es importante tener en cuenta que en Colombia existen aproximadamente 68 lenguas nativas habladas por cerca de 850.000 personas. Entre ellas, se encuentran 65 lenguas indígenas, o indoamericanas, dos lenguas criollas habladas por afrodescendientes: el creole de base léxica inglesa hablado en San Andrés, Providencia y Santa Catalina y el Ri Palengue de base léxica española, hablada en San Basilio de Palenque, Cartagena y Barranquilla, donde residen palenqueros. De igual manera, también se encuentra la lengua Rromaní, hablada por el pueblo Rrom o Gitano presente en diferentes departamentos del país<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Ministerio de Cultura) <http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx>

*En caso de requerir una traducción en lengua nativa, la entidad podrá acudir al Ministerio de Cultura, con el fin de recibir asistencia técnica.*



En todos los casos, la entidad deberá dejar **constancia** de la petición verbal que contendrá como mínimo los siguientes datos:

- ⦿ Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
- ⦿ Fecha y hora de recibido.
- ⦿ Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ⦿ Objeto de la petición.
- ⦿ Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.
- ⦿ Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.
- ⦿ Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- ⦿ Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

## **4.2 Recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada**

Cuando la entidad haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, y el solicitante haya presentado **recurso de insistencia**, el servidor público respectivo deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital).

Dicho recurso deberá ser **presentado por escrito y sustentado** en la diligencia de notificación. **El juez administrativo decidirá** dentro de los diez días siguientes.

### 4.3 Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, **deberá ser resuelta de fondo** aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.



En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante **aviso**, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

*“**Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

***Cuando se desconozca la información sobre el destinatario**, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.*

con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

*En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto)”.*

Téngase en cuenta, lo consignado en el capítulo 5 con relación a la idoneidad del formulario electrónico para la presentación, trámite, respuesta y seguimiento de las peticiones.

## 4.4 De la excepción y suspensión de los términos

**Excepción a los términos (respuesta parcial):** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el numeral 2.1. “De las modalidades de las peticiones de origen ciudadano”; el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Suspensión de Términos (aclaración y ampliación de información, recusaciones):** Los términos sólo se suspenderán:

1. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.
2. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por descimientio tácito o de términos y ante una decisión formulada por una entidad a través de un acto administrativo motivado.

## 4.5 Del desistimiento de una petición

El desistimiento se considera la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de

abandonar su pretensión, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. Se puede presentar en tres (3) casos:

- ⦿ Desistimiento tácito: Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud ampliación de información requerida por una entidad dentro de lo término establecido (1 mes, con opción de prórroga por un tiempo igual, si el peticionario lo solicita).

La Entidad decretará el desistimiento tácito 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. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.

- ⦿ Desistimiento expreso: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada 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. Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

- ⦿ Desistimiento por vencimiento de términos: Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud aclaración de información requerida por una entidad dentro del término establecido (10 días hábiles).

La Entidad decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, 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. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

## 5. De la gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha”

**Bogotá te escucha** el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**, es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como **instrumento tecnológico gerencial** para gestionar las **peticiones que tengan origen ciudadano** desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento: traslado y/o asignación para el trámite interno, respuesta y su finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015. En el entendido que las peticiones pueden ser presentadas directamente por el usuario o parte interesada, por un tercero en representación del titular, por un abogado o como grupo de interés y por una entidad (institución, organización o empresa) remitiendo traslado por competencia.



*Las peticiones que son objeto de registro en el Sistema tendrán la condición especial de ser presentadas por el ciudadano, usuario o grupo de interés.*

Teniendo en cuenta lo anterior, el propósito del sistema consiste en:

- ⦿ Facilitar la presentación de peticiones por parte de la ciudadanía de manera sencilla y fácil.
- ⦿ Facilitar a la ciudadanía información sobre el estado de su petición desde su recepción hasta su respuesta a través de un número consecutivo o de radicado a cada una de las peticiones.
- ⦿ Llevar registro de todas las peticiones presentadas en las entidades distritales, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía.
- ⦿ Conocer el número de peticiones que reciben en cada entidad distrital y el tiempo que se han tomado para responderlas.

Así mismo, dentro de los atributos del Sistema se destacan:

- ◉ Es el medio idóneo con el que cuenta el Distrito Capital para la gestión de peticiones por ser un sistema legítimo que ofrece un servicio confiable, seguro y efectivo a la ciudadanía en general; el diseño del mismo está estructurado de tal manera que cumple con la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía y con la estrategia de Gobierno en Línea; y con fundamento en lo expuesto por la Corte Constitucional (C-012 de 2013) sobre las notificaciones que se realicen en las páginas web de las entidades, demuestra el esfuerzo del Distrito por encontrar alternativas que hagan más eficaz la comunicación de las actuaciones administrativas.
- ◉ Incorpora un formulario electrónico que permite a la ciudadanía interactuar con las entidades y organismos distritales de manera identificada y anónima por medio de la creación de peticiones, entendiéndose estas como derechos de petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas, solicitudes de información, solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.
- ◉ Está configurado para prestar el servicio de gestión de peticiones en todas las entidades y organismos distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá D.C. (sectores administrativos y localidades), sin que se requiera la intermediación de terceros para el registro y atención de las peticiones.
- ◉ Se trata de un sistema web dispuesto como mecanismo de participación para que la ciudadanía lo pueda utilizar accediendo a través de Internet mediante un navegador web, en un dispositivo móvil, de escritorio o portátil.
- ◉ A nivel de ciudadanía, el sistema está habilitado para la recepción de peticiones, incluidas las anónimas, en cuyo caso el seguimiento se realiza con el número consecutivo que genera el sistema. Para el registro como usuario identificado, sólo exige diligenciar un formulario con mínimo seis campos y de ahí en adelante, registrar, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, pues el sistema, informa a través de notificaciones electrónicas al correo que registre el petionario.
- ◉ El registro de una petición únicamente exige como datos obligatorios, seleccionar una tipología y describir un asunto u objeto y pretensión de la petición y, si el petionario conoce la competencia, seleccionar la entidad de destino, de lo

contrario, la petición se registra en la Central del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

- ⦿ El sistema promueve el buen uso a través una sola cuenta por peticionario, con la finalidad de permitirle tener control y seguimiento de las peticiones que se han instaurado en una única carpeta de usuario, para lo cual se ha habilitado la opción de actualizar cuentas de usuario secundarias a un principal a través de una herramienta unificación de usuario para consolidar y mantener el historial de la información de las peticiones.
- ⦿ El sistema promueve la transparencia, por tal mantiene informado a los usuarios peticionarios a través de notificaciones electrónicas de todas las actividades que se realizan en la recepción, atención, trámite y respuesta de una petición ciudadana, así mismo, cuando se crea un nuevo usuario-peticionario, mediante avisos informativos enviados directamente al correo registrado en sistema desde un correo institucional de salida de mensajería.
- ⦿ Cada entidad parametrizada en el sistema cuenta con una dependencia responsable oficina de atención a la ciudadanía o quien haga sus veces de llevar a cabo la administración del mismo, la asignación y traslado de las peticiones, las respuestas según sea su competencia, el seguimiento de la gestión en la entidad, la transferencia de conocimiento y del reporte a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Además, cada una debe contar con una dependencia correspondiente a la oficina de asuntos disciplinarios configurada en el sistema, la cual es la encargada del análisis y evaluación de las denuncias por posibles actos de corrupción.

Bajo unas características especiales, la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos, razón por la cual, podrá conocer a través de este Manual, las orientaciones necesarias para que las entidades determinen fácilmente cuáles son objeto de registro. Del mismo modo, se definen algunos lineamientos para la adecuada gestión de peticiones ciudadanas a través del Sistema.

## 5.1 Tratamiento de datos del Sistema

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. considera de gran relevancia que cada entidad disponga de la flexibilidad suficiente para ajustar la cantidad de usuarios encargados de atender peticiones a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, así como la entrega de permisos a cada uno, sin necesidad de requerir de una gestión adicional por parte de la Administración funcional del Sistema.

Así las cosas, es menester que cada uno de los usuarios a los cuales les otorgan permisos para la gestión de peticiones ciudadanas (consulta, atención, respuesta, traslado, entre otros), hagan buen uso de los datos almacenados en el Sistema y dar tratamiento a los mismos conforme con la Política y lineamientos de protección y tratamiento de datos de cada entidad, con el fin de asegurar de que estos sólo serán utilizados en la gestión de las solicitudes por la ciudadanía.

## 5.2 Generalidades del registro de peticiones

Las entidades deberán ingresar todas<sup>20</sup> las peticiones ciudadanas que se reciban a través de cualquier canal de atención, así sean operados a través de terceros contratados para desarrollar actividades propias de cada entidad.

Una vez recibida la petición por cualquier canal diferente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, las entidades distritales deberán vincularla a dicho Sistema a más tardar el tercer día hábil siguiente a su recibo y radicación.

Es pertinente anotar que las entidades deben propender por crear las peticiones en el Sistema en el menor tiempo posible a su recepción, toda vez que el inicio de términos de la petición será el día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de cada entidad sin distinguir la dependencia o área que la hubiese registrado y no la fecha de creación en el Sistema. En este entendido, si una petición se crea al tercer día hábil, es responsabilidad de la entidad considerar tres (3) días menos para atención o traslado que los del Sistema, toda vez que ya ha transcurrido dicho tiempo sin ser registrada en el mismo.

---

<sup>20</sup> Siempre y cuando no contengan información sensible como se indica en el numeral 4.4 del manual

Con relación a las peticiones cuyo canal de ingreso sea **E-mail, Buzón y Redes Sociales**, 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.

De igual manera, las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de la petición en el Sistema, a más tardar el mismo día en que se cumpla el término legal para dar respuesta.

Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión documental, o del instrumento que defina cada entidad para tal fin atendiendo los términos señalados en el capítulo 2, numeral 2.2 “De las peticiones entre autoridades” o según el plazo indicado en la solicitud entre entidades.

## 5.3 Criterios para el registro de peticiones

### 1. De las peticiones que son presentadas por las autoridades o entidades:

teniendo claro que la razón de ser del Sistema es el registro de las peticiones de origen ciudadano, automáticamente **quedan excluidas** aquellas presentadas por otras entidades.



**Excepción:** únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se estén dando traslado por competencia sobre una petición ciudadana. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre del solicitante y no de la entidad que traslada, del directivo o servidor que remite, a menos que lo realice una entidad en representación de una persona en condición de vulnerabilidad y se

formule en garantía del cumplimiento de sus derechos, como es el ejemplo de la acción que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) cuando busca la protección de un niño, niña o adolescente a través de la vinculación al portafolio institucional como garante de los derechos fundamentales.

- 2. Peticiones verbales:** aquellas peticiones verbales que **no** hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante, **SÍ** serán radicadas en el Sistema, siempre y cuando se cumpla con las características definidas en el presente capítulo.
- 3. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA):** las solicitudes que radiquen los ciudadanos directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS que se encuentren referenciadas en la Guía de Trámites y Servicios, **NO** deberán ser registradas en el Sistema.

**Excepción:** únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y OPAS que hayan sido presentadas en la entidad a través de cualquier canal habilitado para tal fin y deban ser trasladadas por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema, incluyendo las que sean registradas por otras entidades territoriales.

Una vez recibida por la entidad competente, ésta debe validar:

- i) La petición debe contener los requisitos mínimos para iniciar su proceso en la entidad. En el caso donde se requiera más información, se solicitará ampliación o aclaración al peticionario según el caso.
- ii) Si la petición se encuentra completa, la entidad emitirá respuesta en el Sistema, indicándole al peticionario el tiempo con el que cuenta la entidad para atender la solicitud y el medio para consultar el estado de la misma.



- 4. Felicitaciones:** Los agradecimientos, manifestaciones de apoyo, expresiones de alegría y satisfacción que los ciudadanos presenten a las entidades por su gestión, deberán ser registradas en el Sistema para los fines estadísticos que defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. Dichas comunicaciones podrán ser

objeto de respuesta formal a través del canal de presentación o bastará con la respuesta en el Sistema por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a su radicación. Por tratarse de una felicitación, queda a discreción de cada entidad definir el protocolo de la notificación de la respuesta si la decisión es realizarlo de manera diferente al tratamiento de las demás tipologías de las peticiones.

En caso que el documento de felicitación contenga una petición ciudadana asociada a otra modalidad, la entidad deberá actualizarla en el Sistema y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la ley.



**5. Peticiones relacionadas con los procesos de apoyo de la entidad:** las solicitudes que se presenten ante la entidad, relacionadas con los procesos o procedimientos de apoyo como, solicitudes: de empleo con o sin presentación de hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, , certificación de radicación de correspondencia, **SÍ** serán registradas en el Sistema.

**6. Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente:** Las peticiones realizadas por

personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, **NO** deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.

En caso de ser registradas en el Sistema y asignadas a una dependencia para el trámite interno, queda a discreción de la dependencia brindar la información requerida en la petición o invitarle a presentar la solicitud según los

procedimientos internos dispuestos para tal fin, téngase en cuenta que debe contener los elementos establecidos en el capítulo 1, del núcleo esencial de la petición

En tal sentido, la creación de dichas peticiones puede ser validada con las Oficinas de Talento Humano, de Contratación, o quién haga sus veces, al ser las dependencias que disponen de la información necesaria para realizar dicha verificación.

- 7. Ofertas para la prestación de servicios:** la presentación de ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales, tales como dotación, medicina prepagada, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales, temas de protocolo y demás servicios, **NO** deberán ser registradas en el Sistema.

**Excepción:** únicamente serán registradas las ofertas para la prestación de servicios a las entidades distritales descritas anteriormente, si se ajustan al contenido mínimo de las peticiones, artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, es decir si se encuentra una solicitud inmersa:

- ⦿ La designación de la autoridad a la que se dirige.
- ⦿ Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- ⦿ El objeto de la petición.
- ⦿ Las razones en las que fundamenta su petición.
- ⦿ La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- ⦿ La firma del peticionario cuando fuere el caso.

**8. Peticiones relativas a temas de contratación pública:** Aquellas comunicaciones en las cuales se haga remisión de documentación que haga parte del proceso administrativo de contratación como propuestas, pólizas, informes de ejecución contractual, de supervisión o interventoría, **NO** deben registrarse en el Sistema.

**Excepción:** si se recibe una petición en la cual se realiza una manifestación de actos contrarios a la ley en materia de contratación pública (posibles pliegos tipo o con favorecimiento de terceros, entre otros), dicha petición debe registrarse en el Sistema, clasificarse en el sistema como “Denuncia por acto de corrupción” y remitirse a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la de Contratación, o quien haga sus veces, según sea el caso y el contenido de la petición.

## 5.4 Peticiones con información sensible y reservada

Con el fin de proteger información sensible y/o reservada de la ciudadanía, así como sus solicitudes, es deber de cada responsable de la creación de peticiones en el Sistema, validar que la petición no contenga información de carácter sensible o reservada, como:

- Origen racial o étnico.
- La orientación política.
- Las convicciones religiosas o filosóficas.
- La pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición.
- Datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
- Hojas de vida.
- La historia laboral.
- Los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas.

- La historia clínica.
- Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación.
- Estudios técnicos de valoración de los activos de la nación.
- Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- Datos protegidos por el secreto comercial o industrial.
- Planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- Datos amparados por el secreto profesional.
- Los datos genéticos humanos.
- Los demás cuyo acceso esté expresamente prohibido por una norma legal o constitucional.

En caso de encontrarse que la petición contiene información de carácter sensible o reservado, el responsable de registrar o atender la petición **NO** debe crearla en el Sistema, sin perjuicio de que sea atendida por la entidad competente en los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015 a través de los canales definidos por cada entidad.

Ahora bien, en el caso donde la petición fue registrada directamente por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y contenga alguno de los datos listados previamente, la petición debe ser cerrada en el Sistema, con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva” e incluir la siguiente observación:

*“Se genera cierre en el Sistema a la petición (incluir número), toda vez que incluye información sensible y/o reservada. Es de anotar que la petición aún se encuentra en gestión y que el solicitante puede realizar consulta del estado de la petición haciendo uso de los siguientes medios: (incluir los medios dispuestos para que la ciudadanía pueda hacer seguimiento a la petición como lo es el consecutivo interno de gestión y/o el número de proceso o de expediente con el que continua el trámite en la entidad)”*

En cualquier caso, la entidad que recibe o registra la petición es responsable de proteger la información y de realizar las actuaciones administrativas correspondientes para proteger al máximo dicha información; por ejemplo, realizar traslado o dar respuesta a través de sobres sellados y establecer acuerdos de confidencialidad en el manejo de la

información con los empleados, contratistas y terceros que median en el trámite de las peticiones.

## 5.5 Georreferenciación de las peticiones

El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas además de ser una herramienta diseñada para la gestión de peticiones de origen ciudadano, también se considera un instrumento de captura de información relevante y estructurada para ser considerada por todos los gerentes públicos como una fuente de información de las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía, comunicadas mediante sus peticiones y que pueden ser analizadas según su entorno territorial y local.

En este entendido, el análisis de la información proveniente del Sistema debe facilitar la toma de decisiones, incluso discriminando según localización; por lo cual es de vital importancia que, durante el registro o actualización de la información, los datos relacionados con el lugar de los hechos y/o del peticionario sean asociados a la petición.

Para tener éxito en el registro de la dirección, se debe tener en cuenta que el peticionario puede proporcionar direcciones exactas o ubicaciones aproximadas y es ahí donde radica la importancia de registrar el punto o coordenada que permita localizar el sitio para una mejor y puntual intervención de cualquier entidad distrital

En el caso que en la petición no se indique de manera expresa la localidad o la dirección ni el barrio de los hechos, el responsable encargado del registro de las peticiones ciudadanas debe realizar el posicionamiento por coordenadas en el mapa de Bogotá.

Considerando lo anterior, la Secretaría General dispuso de la “Guía para georreferenciación de peticiones ciudadanas” como apoyo para todos los servidores encargados del registro de las peticiones, con el propósito de fortalecer la identificación de las peticiones a través de focalización territorial. Esta guía se encuentra disponible en el siguiente link: <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/lineamientos-distritales>

## 5.6 Traslado de peticiones

**Eficiencia administrativa y cero papel:** En concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL<sup>21</sup>, no se remitirán en medio físico los documentos de las peticiones ciudadanas radicadas por medio escrito y estas se gestionarán a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con excepción de aquellas peticiones que contengan libros, folletos, planos, CDs o cualquier otro medio que no sea permitido su reproducción o de competencia de una entidad Nacional, Privada o Defensor a la Ciudadanía.

Tenga en cuenta que, al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el Sistema, esta viaja de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber de las entidades dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita, toda vez que en principio el peticionario no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema. Exceptuando, aquellas solicitudes en las cuales el peticionario autorice su envío de manera virtual.

Para notificar el traslado por competencia al peticionario además de tener en cuenta el canal de presentación de la petición (canal escrito, presencial, buzón, telefónico, web, aplicación móvil, email y redes sociales), se debe dar atención a lo que se manifieste dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, es decir que, si se indica notificación física y/o virtual, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición.

Así mismo, cuando la petición no sea competencia de la entidad que recibe, se debe realizar el correspondiente traslado por el Sistema a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar al peticionario de dicha situación.

Ante el recibo de una petición interpuesta por la ciudadanía, es deber de la entidad evaluar integralmente el contenido de esta para determinar su competencia, y proceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema, si se trata de una o más entidades distritales; en caso que se requiera trasladar la petición a una entidad de orden nacional o privado, se debe remitir mediante oficio la totalidad de la documentación a la entidad competente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015: “funcionario sin competencia”.

---

<sup>21</sup> Directiva Presidencial 04 de 2012.

Ahora bien, considerando que como Distrito somos uno sólo, en la gestión de las peticiones ciudadanas se debe realizar la articulación institucional necesaria que conlleve a la celeridad en el ciclo de atención de la petición, que incluya retroalimentación sobre posibles errores en traslado de estas o evaluaciones incompletas, para lo cual se presentan algunos aspectos:

- Determinar a través del detalle de la petición en el Sistema, si esta fue presentada directamente por el peticionario (canal web, Aplicación móvil) y si éste fue quien determinó la entidad de destino para que atendiese su petición; caso en el cual no es procedente cuestionar su selección y se debe dar celeridad en su traslado si el tema no es de competencia de la entidad.
- Luego de descartar que el registro sea del peticionario, se debe evaluar la hoja de ruta y determinar qué entidad realizó el traslado, teniendo en cuenta las anotaciones, observaciones o comentarios realizados en el Sistema. Lo anterior, para evitar devoluciones entre entidades, situación que puede causar bloqueos de las peticiones e incrementar el tiempo del trámite de la respuesta por la entidad competente.
- Antes de realizar un traslado a través del Sistema, la entidad responsable de trasladar la petición debe revisar su hoja de ruta con el fin de validar si la entidad competente ha emitido respuesta de fondo con anterioridad, en cuyo caso debe abstenerse de realizar el reenvío.

## 5.7 Particularidades de las respuestas en el Sistema

### Respuestas a peticiones reiterativas o idénticas

Si durante el proceso de clasificación de las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que se trata de una petición idéntica de un mismo solicitante (identificado por el login de usuario, correo electrónico, datos personales), asunto y adjuntos, y/o que fue recibida con anterioridad en la entidad procedente de un mismo peticionario, el tratamiento a realizar, es el de una petición reiterativa (Artículo 19 de la ley 1755 de 2015) *“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”*.

En este contexto se debe generar una nueva comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingreso con anterioridad a la entidad, indicándole el o los números de petición asociados en el Sistema, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s). Importante mencionar lo citado en el artículo de la citada ley y sobre las gestiones realizadas y en general concluyendo que, no se tiene respuesta diferente a la ya suministrada para la reiterada solicitud presentada sobre el hecho o solicitud en particular. Es importante resaltar lo dicho en la Sentencia (T-414/95) *“El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha”*.

Ahora bien, dicha directriz **NO** aplica para peticiones **anónimas**, considerando que no es posible afirmar que el solicitante sea el mismo y, por ende, debe emitirse una respuesta a cada solicitud.

Excepción: Cuando la entidad constate que la petición fue registrada más de una vez por error humano o creada por el lanzamiento automático de la interfaz del Sistema de Gestión documental y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones (web service), la entidad podrá realizar el cierre a la totalidad de peticiones, con excepción de una (1) a la cual se emitirá respuesta. El cierre en el Sistema se realiza con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva” e incluir la siguiente observación:

*“Se genera cierre en el Sistema a la petición (incluir número), toda vez que será atendida mediante la petición (incluir número) debido a (indicar el motivo que ocasiona el cierre), para que el peticionario pueda consultar la respuesta con dicho radicado.”*

## **Respuestas a peticiones con reingreso**

Si durante el proceso de clasificación o de elaboración de respuesta a las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que **recibió por traslado una solicitud (con el mismo número de petición), a la cual previamente había emitido respuesta de fondo**, dicha entidad debe cerrarla con el evento “Cierre por no competencia”, con el fin de que los tiempos de gestión de la entidad no se vean afectados en los informes y estadísticas distritales, considerando que el Sistema calculará el tiempo desde el primer ingreso de la petición a la entidad.



**@sgeneralbogota**



**Secretaría General Bogotá**



**/SgeneralBogota**