

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	16/02/2024	Versión inicial del documento.

Elaboró	Revisó	Aprobó
<p>Cristina Natagaima Profesional Atención a la Ciudadanía Subdirección Corporativa</p> <p>Juan Carlos Gallego Profesional Gestión Documental</p> <p>Jorge Luis Vargas Robayo Profesional Universitario Oficina TICS</p>	<p>María Eugenia Tovar Rojas Subdirectora Corporativa</p> <p>Claudia Ladino Jefe Oficina TIC</p> <p>Nelson Jairo Rincón Martínez Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>María Eugenia Tovar Rojas Subdirectora Corporativa</p> <p>Nelson Jairo Rincón Martínez Jefe Oficina Asesora de Planeación</p>

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES	3
5. DEFINICIONES	7
6. DESARROLLO	9
6.1 Gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha”	9
6.2 Tratamiento de datos del Sistema	10
6.3 Generalidades del registro de peticiones	11
6.4 Criterios para el registro de peticiones	11
6.5 Peticiones con información sensible y reservada	15
6.6. Georreferenciación de las peticiones	16
6.7 Traslado de peticiones	17
6.8 Mecanismos Para La Prevención Y Evaluación De La Gestión De Peticiones Ciudadanas	18

1. INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como finalidad el servir de guía frente a los diferentes roles que participan en la administración del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas una vez se realice la implementación entre el Web Service y el sistema de correspondencia del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.

Adicionalmente, el presente documento es un complemento del “[Manual de Recepción y Trámite de las peticiones ciudadanas ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER](#)” y del “[Manual del usuario funcionario del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas](#)”, Código 4221000-MA-026 Versión 3 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2. OBJETIVO

Brindar pautas relacionadas sobre los roles de quienes participan en la administración del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas; así como los aspectos generales sobre su administración en el IDIGER.

3. ALCANCE

Todas las personas que participan en el proceso de la administración, seguimiento y finalización de los requerimientos que ingresan a la Entidad a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

4. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

a. Rol administrador (es) delegado (s) por dependencia

Los administradores delegados por dependencia son aquellas personas designadas mediante comunicación interna o correo electrónico por el (la) director(a), subdirectores(as) o jefes de oficina, para realizar la administración, gestión y seguimiento de los requerimientos asignados a la dependencia que se encuentran vinculados, así:

1. Realizar la revisión diaria de los requerimientos asignados a su dependencia.

2. Realizar máximo en un día hábil siguiente el traslado de los requerimientos que no son de competencia de su dependencia.
3. Solicitar a los(as) peticionarios(as) ampliación de información en los casos en que la petición se encuentre incompleta, para lo cual se debe tener presente que se contará solo con 10 días hábiles siguientes al día de la radicación para manifestarlo. (Ley 1755 Art. 17)
4. Trasladar por competencia durante los cinco (5) primeros días hábiles siguientes al día de la radicación, las peticiones ciudadanas que no se pueden resolver de fondo en el IDIGER de acuerdo con lo establecido en el Decreto 173 de 2014.
5. Solicitar a los(as) peticionarios(as) aclaración de la petición cuando no se comprende la finalidad de la misma, causando que no se pueda direccionar a ninguna entidad, para lo cual, se debe tener presente que se cuenta con 10 días hábiles siguientes al día de la radicación para manifestarlo y el (la) peticionario(a) cuenta con hasta 10 días para completar la petición. De lo contrario, al día 11, el sistema realiza un cierre automático por vencimiento de términos (Artículo 19 de la Ley 11437 de 2011).
6. Realizar el cierre de los requerimientos con desistimiento tácito o explícito, según lo establecido en el manual de peticiones ciudadanas del IDIGER y de acuerdo con los formatos definidos en la Entidad.
7. Para los requerimientos que por alguna razón no puedan ser finalizados de forma automática en el sistema y requieran cierre manual, realizar la revisión y su correspondiente finalización en los tiempos establecidos en el sistema **“Bogotá Te Escucha”**. máximo dos (2) días hábiles, teniendo en cuenta los criterios de calidad evaluados por la Secretaria General (Coherencia, Claridad, Calidez, oportunidad y Manejo del sistema)
8. Participar en las capacitaciones del manejo funcional del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas **“Bogotá Te Escucha”** programadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, de acuerdo con su cronograma anual.
9. Realizar en el sistema **“Bogotá Te Escucha”**. el cambio de modalidad de los requerimientos cuando se evidencia que la petición original que ingresa a la entidad no corresponde a la tipología correcta.
10. Realizar seguimiento permanente del estado de los requerimientos que ingresan a la dependencia y enviar las alertas correspondientes a los(as) colaboradores(as) responsables de las respuestas con el fin de cumplir con el criterio de oportunidad
11. Socializar el reporte quincenal enviado por la Dirección Distrital De Calidad Del Servicio de la Secretaria General.

b. Rol de administradores generales entidad

Los Administradores generales por entidad son aquellas personas designadas por el Director General o Subdirector(a) Corporativa mediante comunicación interna o correo electrónico, ante la Secretaria General, para adelantar la asignación, seguimiento y traslado de los requerimientos registradas directamente por la ciudadanía o remitidas por las demás entidades distritales a través del mismo Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha-BTE”.

1. Recibir y gestionar las solicitudes que se presenten mediante el aplicativo de gestión de servicios ARANDA relacionadas con la creación, suspensión, eliminación de usuarios y dudas funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá te escucha”.
2. Programar y coordinar las capacitaciones brindadas por la Secretaria General a través de la Subdirección de Servicio a la Ciudadanía según su cronograma anual.
3. Socializar con los(as) delegados(as) del manejo funcional del sistema, los(as) referentes de PQRSD y subdirectores(as) o jefes de oficina, los reportes de seguimiento a las peticiones ciudadanas enviados quincenalmente por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
4. Revisar y socializar con los delegados del manejo funcional del sistema, los referentes de PQRSD y subdirectores o jefes de oficina el informe consolidado sobre la calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá te escucha”, que envía mensualmente la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
5. Direccionar las peticiones ciudadanas a las dependencias que son asignadas o trasladadas directamente por las entidades distritales que conforman el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá te escucha”.
6. Realizar el seguimiento semanal a las PQRSD informando las peticiones próximas a vencer y vencidas de acuerdo con el reporte 8653 del sistema de correspondencia CORDIS.

c. Rol de referentes PQRSD asignados por dependencia.

Los(as) referentes son aquellas personas designadas por el (la) Director(a) General, subdirectores(as) o jefes de oficina mediante comunicación interna o correo electrónico con el propósito de que, de forma conjunta, el IDIGER ofrezca un servicio oportuno y de calidad a la ciudadanía, cumpliendo los elementos fundamentales del núcleo esencial del derecho fundamental de petición y los tiempos que la Ley 1755 de 2015 establece, través de las siguientes actividades:

1. Monitoreo semanal al estado de los PQRSD asignado en su dependencia.
2. Remitir a los colaboradores de la dependencia, alertas permanentes de los PQRSD próximos a vencer en los cinco (5) días siguientes.
3. Revisión de la asignación adecuada de la modalidad de PQRSD, asignadas a la dependencia. (en caso de novedad informar a Gestión Documental a través de un caso ARANDA
4. Participar de las actividades de socialización relacionadas con el manejo de PQRSD.
5. Brindar apoyo a los(as) colaboradores(as) de la dependencia en temas relacionados con los temas de PQRSD, cierre adecuado de las peticiones
6. Asistir a las mesas de trabajo para elaborar diagnóstico de necesidades tecnológicas, actualización del procedimiento y acciones de mejora.

d. Rol soporte TICS

La Oficina TIC del IDIGER es responsable de la gestión tecnológica para el envío automatizado de información al Web Service "Bogotá Te Escucha". Esta responsabilidad abarca el desarrollo, mantenimiento, administración, seguridad, disponibilidad y demás apoyo técnico al sistema, de acuerdo con los recursos humanos y presupuestales disponibles.

Por lo tanto, frente al funcionamiento del Web Service, la Oficina TIC es la responsable de:

1. La administración de los servidores y la infraestructura tecnológica que soporta el sistema, así como de la conectividad que permita el envío de la información a través del Web Service de **“Bogotá Te Escucha”**.
2. La gestión de las solicitudes de soporte técnico que le sean allegadas referentes a fallas en la consulta o transmisión de la información.
3. El acompañamiento a pruebas de funcionalidad y rendimiento cuando sea necesario.
4. Apoyo y mejoramiento continuo para adaptar las necesidades tecnológicas que puedan presentarse a razón de modificaciones o actualizaciones a procesos y procedimientos internos y externos y que tengan injerencia en el Web Service de **“Bogotá Te Escucha”**, y que requieran modificaciones al desarrollo implementado.

e. Rol gestión documental

El proceso de gestión documental, a través de la unidad de correspondencia administra de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales en el IDIGER.

Por lo tanto, frente al funcionamiento del Web Services, este proceso es el responsable de:

1. La Unidad de Correspondencia será la encargada de recibir, radicar y tipificar en primer nivel las comunicaciones oficiales, a través del aplicativo CORDIS.
2. En caso de haber fallas con el aplicativo o sistema de correspondencia, como contingencia, la unidad de correspondencia recibe la documentación y colocará el sello manual donde se indicará nombre de quien recibe, fecha y hora de la recepción. Una vez se restablezca el sistema se radicará el documento en el aplicativo o sistema de correspondencia.
3. La persona responsable de realizar el registro en el sistema CORDIS, no podrá incluir información que no haya sido suministrada por el peticionario, como son: correo electrónico, estrato, localidad, entre otras, en caso de que el campo sea obligatorio se debe colocar NO INFORMA, si el campo lo permite.
4. La unidad de correspondencia es responsable de almacenar en soporte digital los consecutivos de radicación de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas, en el repositorio o ruta preestablecida para la conservación, custodia y consulta.
5. La administración de los usuarios en el aplicativo CORDIS, lo que involucra la creación, actualización y desactivación de los mismos.
6. Realizar las capacitaciones frente al manejo del aplicativo CORDIS para el trámite y registro de las comunicaciones.
7. Atender las solicitudes recibidas por ARANDA para el cambio de tipo documental de las comunicaciones que se registraron en una tipología incorrecta al momento de su radicación. Esta solicitud se recibirá máximo tres (3) días después de la fecha de radicación.

5. DEFINICIONES

- **ARANDA:** También conocido como Aranda Help Desk es un software de gestión de servicios de TI (ITSM) desarrollado por Aranda Software, actualmente instalado en la entidad, que permite centralizar la gestión de tickets, solicitudes de servicio e incidencias a través de un único punto de contacto. en cumplimiento de un catálogo de servicios establecido y los acuerdos de niveles de servicio que se establezcan facilitando el control y seguimiento de cada uno de los casos.
- **Ciudadano o Ciudadana:** Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

- **Colaborador o colaboradora:** Para fines de este manual, este término corresponde al grupo conformado por los servidores y servidoras públicos y contratistas de la entidad.
- **CORDIS:** Es uno de los módulos que componen el Sistema de Información "SI CAPITAL" desarrollado por la Secretaría de Hacienda Distrital de Bogotá. Su función principal es la gestión documental y el trámite de comunicaciones internas y externas en las entidades distritales que lo implementan.
- **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.
- **GAC:** Abreviatura de Grupo de Atención a la Ciudadanía.
- **Información.** Se refiere al conjunto organizado de datos incluido en cualquier documento que la entidad genera, obtiene, adquiere, transforma o controla
- **Información pública.** Es toda información que la entidad un sujeto obligado genera, obtiene, adquiere, o controla.

- **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de la entidad, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo de la ley 171 de 2014.
- **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 y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 171 de 2014.
- **PQRSD.** Es la abreviatura que se asigna a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- **Petición ciudadana:** Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.
- **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 registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Web Service:** Un Web Service es un método estandarizado para que dos aplicaciones intercambien información a través de Internet. Se basa en protocolos web como HTTP y SOAP, y utiliza formatos de datos de uso común como XML y JSON

6. DESARROLLO

6.1 Gestión de peticiones ciudadanas a través de “Bogotá te escucha”

El **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”**, 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 ciudadana** 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 de 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.



Bajo ciertas 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

6.2 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 una cantidad suficiente 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 necesario que cada uno de los usuarios a los cuales les otorga permisos para la gestión de peticiones ciudadanas, hagan buen uso de los datos almacenados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y den tratamiento a los mismos conforme con la política y lineamientos de protección y tratamiento de datos de cada entidad, así como su actuar debe estar regido por los valores de ética, honestidad y confidencialidad.

6.3 Generalidades del registro de peticiones

Para el adecuado proceso de registro y cierre de las peticiones, es indispensable adoptar las orientaciones contenidas en el Manual del Usuario funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Para ello la entidad deberá crear las peticiones en el sistema al momento de la 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. 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.

La entidad tendrá la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.

6.4 Criterios para el registro de peticiones



Fuente: Creación propia IDIGER tomado como referencia manual de peticiones ciudadanas de la Secretaría General

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

Teniendo claro que la razón de ser del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es el registro de las peticiones ciudadanas, automáticamente **quedan excluidas** aquellas presentadas por otras entidades.

Excepción: únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se esté dando traslado por competencia sobre una petición de la ciudadanía. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre de la persona solicitante y no de la entidad que traslada o del directivo 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) en cumplimiento con lo establecido en el decreto 780 de 2016 y la Ley 1098 de 2006, cuando busca la protección de un niño, niña o adolescente a través de la vinculación al portafolio institucional como garante de los derechos fundamentales.

b. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA):

Las solicitudes que se radiquen 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

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 a la peticionaria o peticionario según el caso.
- ii) Si la petición se encuentra completa, la entidad emitirá respuesta en el sistema, indicándole a la peticionaria o peticionario el tiempo con el que cuenta la entidad para atender la solicitud y el medio para consultar el estado de la misma.

c. Felicitaciones:

Los agradecimientos, manifestaciones de apoyo, expresiones de alegría y satisfacción que la ciudadanía presente a las entidades por su gestión, deberán ser registradas bajo el tipo de petición “felicitación” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 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 de 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.

d. 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 sin presentación de hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, certificación de radicación de correspondencia, **SÍ** serán registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

e. 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 o servidoras 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.

f. 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	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
Los nombres y apellidos completos de la persona 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. La peticionaria o el peticionario podrán agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si se trata de una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica	La firma de la persona solicitante cuando fuere el caso.

g. 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.

Importante:

Los casos en los cuales se identifiquen peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, registradas por la ciudadanía, pero que de acuerdo con lo establecido en el presente título no debían registrarse en el sistema, queda a discreción de la entidad si brinda respuesta confirmando el recibido de la información y aclarando que no realizará un trámite adicional, o podrán proceder a registrar en el sistema el evento “Cancelar por no petición” el cual genera el cierre automático de la petición con el estado “Cierre – por no petición”.

Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por tratarse de peticiones remitidas por otras entidades o autoridades, 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 numeral relativo a “De las peticiones entre autoridades” o según el plazo indicado en la solicitud entre entidades.

6.5 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.	Orientación política.
Convicciones religiosas o filosóficas	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.	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.
La historia clínica.	Los datos genéticos humanos.
Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.	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.	Datos protegidos por el secreto comercial o industrial.
Planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.	Datos amparados por el secreto profesional.
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 otros 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/la 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.

6.6 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 ciudadana, 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 de la persona solicitante sean asociados a la petición.

Para tener éxito en el registro de la dirección se debe partir del hecho de que la peticionaria o el peticionario debe proporcionar nomenclaturas 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>

6.7 Traslado de peticiones

Eficiencia administrativa y cero papel: en concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL¹, **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.

Es importante recordar que una **petición registrada** en el sistema recibida por el canal escrito, **se remite de forma 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 a la persona solicitante mediante comunicación escrita, toda vez que en principio el/la solicitante no tiene conocimiento del número de su petición para realizar seguimiento a través del Sistema. Exceptuando, aquellas solicitudes en las cuales la peticionaria o el peticionario autorice su envío de manera virtual.

¹ Directiva Presidencial 04 de 2012.

Para notificar el traslado por competencia a el/la solicitante **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 deber 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas** a la entidad que dará respuesta de fondo a la petición e informar a la persona solicitante 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 preceder a realizar la asignación para el trámite interno y/o el traslado correspondiente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, si se trata de una o más entidades distritales, en caso contrario, se debe remitir con 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”.

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 la peticionaria o el peticionario (canal web, Aplicación móvil) y si esta 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 de la peticionaria o el 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. 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 Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, 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.

6.8 Mecanismos Para La Prevención Y Evaluación De La Gestión De Peticiones Ciudadanas

a. El **seguimiento y control** al adecuado y oportuno manejo y administración de los requerimientos que ingresan a través del **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas** es competencia de todos los colaboradores que hacen parte del proceso de recepción y respuesta de las peticiones, sin embargo las actividades varían de acuerdo a cada línea de defensa

LINEAS DE DEFENSA



Fuente: Creación propia IDIGER tomado como referencia manual operativo MIPG Departamento Administrativo de la Función Pública

Inicialmente en la **primera línea de defensa**; se encuentran los colaboradores que se les asignan los requerimientos; las personas delegadas para el rol de administrador del BTE; referentes de PQRSD y los jefes o subdirectores de cada dependencia.

Se debe precisar que cuando se trate de servidores que ostenten un cargo de responsabilidad (jefe) dentro de la estructura organizacional, se denominan controles de gerencia operativa, ya que son aplicados por líderes o responsables de proceso.

Esta línea se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, por consiguiente, realiza seguimiento y autoevaluación; igualmente identifica; evalúa; controla y mitiga los riesgos periódicamente para identificar acciones de mejora para garantizar las respuestas oportunas, claras, coherentes y de fondo a la ciudadanía,

LINEA DEFENSA 1

Conocimiento y apropiación de políticas, procedimientos, manuales, protocolos y otras herramientas que permitan tomar acciones para el autocontrol en sus puestos de trabajo.

Identificación de riesgos y establecimiento de controles, así como su seguimiento, acorde con el diseño de dichos controles, evitando la materialización de los riesgos

Seguimiento a los indicadores de gestión de los procesos e institucionales, según corresponda



Formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados

Coordinación en los equipos de trabajo, sobre las acciones establecidas en la planeación institucional a fin de contar con información para el seguimiento o autoevaluación aplicada por parte de la 2ª línea de defensa.

Fuente: Creación propia IDIGER tomado como referencia manual operativo MIPG Departamento Administrativo de la Función Pública

Seguido se encuentra la **segunda línea de defensa** que para este caso corresponde al grupo de Atención a la Ciudadanía quien deberá efectuar monitoreo los requerimientos que ingresan por este canal, el cual será debidamente informado y socializado al Director de la entidad, Subdirectores, Jefes de Oficina, líderes de proceso y a los demás colaboradores de la entidad.

LINEA DEFENSA 2

Consolidar y analizar información sobre temas transversales para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos.

Brindar información a la 1ª línea de defensa en temas transversales en los procesos y procedimientos



Trabajar de forma coordinada con la oficinas de control interno o quien haga sus veces, en el fortalecimiento del proceso y procedimientos.

Fuente: Creación propia IDIGER tomado como referencia manual operativo MIPG Departamento Administrativo de la Función Pública

Finalmente, la Oficina de control Interno como **tercera línea de defensa** evalúa de manera independiente y objetiva los controles de 2ª línea de defensa para asegurar su efectividad y cobertura; así mismo, evalúa los controles de 1ª línea de defensa que no se encuentren cubiertos y los que inadecuadamente son cubiertos por la 2ª línea de defensa.



Fuente: Creación propia IDIGER tomado como referencia manual operativo MIPG Departamento Administrativo de la Función Pública

De forma general para el esquema de líneas, se debe aclarar que un actor puede hacer parte de varias líneas dependiendo del rol que asuma, ejemplo de ello es la Oficina Asesora de Planeación, quien realiza control y gestión de sus requerimientos como primera línea de defensa y realiza labores de supervisión sobre el funcionamiento de las peticiones ciudadanas como segunda línea de defensa.

De forma análoga se puede presentar este análisis para jefes o coordinadores de áreas como atención al usuario, TIC, contratación, financiera, así como otras que se identifiquen en este nivel, acorde con la complejidad y necesidades de cada entidad.

b. El informe de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRSD.

Los grupos de Atención a la Ciudadanía y Gestión Documental, socializará a la alta dirección (director, subdirectores y jefes de oficina), líderes de proceso y demás colaboradores de la entidad, **informes trimestrales** sobre el estado del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRSD, y de la calidad de cierre en el sistema de correspondencia de los requerimientos clasificados como PQRSD,

Igualmente, se enviarán **reportes periódicos** a subdirectores, jefes de oficina, líderes de proceso y demás colaboradores de la entidad, sobre el estado de las peticiones próximas a vencer y de aquellas que se encuentran con términos vencidos según los reportes generados mediante el sistema de correspondencia de la entidad y del sistema distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

Por otra parte, la oficina de control Interno o quien haga sus veces adelantará seguimientos relacionados con el proceso de PQRSD entre los cuales se contemplan:

Nombre de informe	Normatividad que regula
Informe semestral PQRSD	- Ley 1474 de 2011, artículo 76
Informe Evaluación Institucional por Dependencias	- Ley 909 de 2004, artículo 39, inciso 2. - Circular 004 de 2005 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades del Orden Nacional y Territorial.