ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

RESOLUCIÓN NÚMERO 479 **de fecha** 04 SEP 2019

"Por la cual se actualiza el Manual de recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER"

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO – IDIGER

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas en los numerales 11 y 12 del artículo 7 del Decreto Distrital 173 de 2014 y el literal a) numeral 5 del artículo 2 del Acuerdo Distrital 007 de 2016 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia señala que uno de los fines esenciales del Estado en servir a la Comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 83 consagra el principio de la buena fe para todas las actuaciones que adelanten los particulares y las autoridades públicas, mientras que el artículo 84 de la misma prescribe que las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales a los establecidos legalmente.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia contempla que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley 190 de 1995 dicta las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y fija disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, específicamente, en su artículo 55 contempla que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Que la Ley 872 de 2003 creó el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva, el cual fue adoptado para el Distrito Capital a través del Acuerdo Distrital 122 de 2004 como una herramienta de gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11
Conmutador 4292801 Fax 4292833
www.idiger.gov.co
Código Postal: 111071

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, herramienta que estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades.

Que la Ley 962 de 2005 tiene como objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios constitucionales además de los principios rectores de racionalización, estandarización y automatización de trámites.

Que el Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Servicio Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Que en concordancia con la anterior norma nacional, el Decreto Distrital 197 de 2014 adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Que el Acuerdo Distrital 51 de 2001 dictó las normas pertinentes para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.

Que el Acuerdo Distrital 244 de 2006, reglamentado por el Decreto Distrital 168 de 2007 establece y desarrolla los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital.

Que el Acuerdo Distrital 529 de 2013 adoptó las medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohibió la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos, entre otras disposiciones.

Que la Resolución 360 del 25 de septiembre de 2015 proferida por el IDIGER creó el Comité del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático y dictó otras disposiciones referentes al Sistema Integrado de Gestión.

Dirección: Av. Cra. 77A - 69 Interior 11
Conmutador: 4292801 Fax 4292803
www.idiger.gov.co
Código Postal: 111071

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

RESOLUCIÓN NÚMERO 479 **de fecha** 04 SEP 2019

"Por la cual se actualiza el Manual de recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER"

Que la Resolución 207 de fecha 30 de septiembre de 2014 adoptó el Manual de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Que la Resolución 677 de 23 de diciembre de 2016 actualizó el Manual de Atención al Ciudadano del IDIGER, ajustándolo en relación al control de documentos y registros que se adelantan en el Sistema Integrado de Gestión – SIG de la Entidad.

Que la Resolución 413 del 26 de Julio de 2017 adoptó el Manual de recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias de la Entidad.

Que la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual regula el Derecho Fundamental de Petición y sustituyo un título del Código de Procedimientos Administrativo y de lo Contencioso Administrativo",* en su artículo 20, regula la atención prioritaria de peticiones, señalando en el inciso segundo que "*si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente".*

Que el Decreto 1166 del 19 de Julio de 2016, en su artículo 2.2.3.12.9, señala que "*las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones".*

Que el actual Manual de PQR´S, no regula el procedimiento para atender peticiones en lenguas nativas, la atención de peticiones remitidas por periodistas, el recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada, el procedimiento para el registro de peticiones en "Bogotá te escucha", las definiciones respecto a la información clasificada y el procedimiento de las peticiones anónimas, por lo que se hace necesario ajustar dicho manual para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Actualizar el Manual de recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, el cual hace parte de integral de la presente Resolución.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11
Conmutador 4292801 Fax 4292833
www.idiger.gov.co
Código Postal: 111071

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

RESOLUCIÓN NÚMERO 479 **de fecha** 04 SEP 2019

"Por la cual se actualiza el Manual de recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias - PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER"

PARÁGRAFO ÚNICO. Los cambios de versión y/o nuevas actualizaciones de éste procedimiento se realizarán de conformidad con control de documentos y registros que se lleva a cabo para el Sistema Integrado de Gestión – SIG de la Entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La presente resolución rige a partir de su fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución 413 de 26 de julio de 2017, proferida por el Director General del IDIGER.

Dada en Bogotá D.C. a los 04 SEP 2019

PUBLÍQUESE, Y CÚMPLASE

RICHARD ALBERTO VARGAS HERNÁNDEZ
Director General

Funcionario/Contratista	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó	Leidy Lorena Barón Rojas – Profesional Universitario 219-12 OAJ		03/09/2019
Revisó	Heliana Sofia Claros Sterling -Abogada Contratista SCD		
	Narda Cristina Natagaima – Profesional SCD		3/09/2019
	Ana Milena Álvarez Zabala – Profesional OAP		3/09/2019
Aprobó	Alba de la Cruz Berrio Baquero– Jefe Oficina Asesora Jurídica		03-09-19
	Mónica Rubio Arenas – Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios		
	Jorge Andrés Castro – Jefe Oficina de Planeación		04-09-19

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma del Director del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER.

Diagonal 47 No. 77A - 04 Interior 11
Conmutador: 4292801 Fax 4292833
www.idiger.gov.co
Código Postal: 111071

BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Manual de Recepción y Trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

PLE-MA-06
Versión 2

Dependencia

Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Proceso

Atención al Ciudadano

Objetivo

Brindar una atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que presentan los ciudadanos.

TABLA DE CONTENIDO

1.DESARROLLO 3
1.1 INFORMACION GENERAL 3
1.2 OBJETIVO 3
1.3 ALCANCE 3
1.4 RESPONSABLES DEL PROCESO 3
1.5 DEFINICIONES 3
1.6 CANALES OFICIALES EN EL IDIGER 4
1.7 MODALIDADES DE PETICIÓN 6
1.8 POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES 7
1.9 CONTENIDO DE LAS PETICIONES 8
1.10 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES 10
1.11 GESTIÓN INTERNOS PARA ATENDER LOS PETICIONES CIUDADANAS 12
1.12 SITUACIONES ESPECIALES EN LA GESTION DE PETICIONES 15
1.14 RESPUESTA OPORTUNA Y PRECISA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS- PQRS. 22
1.15 RESPECTO A LA INFORMACION CLASIFICADA O RESERVADA. 22
1.16 RESPECTO A LA INFORMACION RESERVADA (DE ESTAR DE FORMA EXPRESA EN LA LEY). 23
1.17 REGISTRO DE PETICIONES MEDIANTE “BOGOTA TE ESCUCHA”. 25
1.18 EN EL PROCESO DE NOTIFICACION DE LA RESPUESTA. 28
1.19 SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS. 29
1.21 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 29
1.22 PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. 29
1.23 SANCIONES 29
2. DOCUMENTOS ASOCIADOS 30
3. DOCUMENTOS EXTERNOS 30
4. CONTROL DE CAMBIOS. 30
5. APROBACIÓN. 30

1. DESARROLLO

1.1 INFORMACION GENERAL

El objeto del presente manual es documentar el adecuado trámite interno de las –PQRS- presentados por la ciudadanía y aquellos remitidos por otras Entidades ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático –IDIGER, a través de los canales oficiales definidos por la entidad y por el Distrito, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente aplicable a la materia y adoptar las directrices establecidas por la Secretaria General frente al manejo de las peticiones ciudadanas.

1.2 OBJETIVO

Mediante el presente se busca establecer el procedimiento y las pautas para resolver de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos, Entidades, Entes de Control etc., al Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, que estén relacionadas con las competencias, atribuciones y funciones de la Entidad, con el objeto de prestar un servicio eficiente y eficaz.

1.3 ALCANCE

El alcance del presente MANUAL, está orientado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias- PQRS, que se radiquen en la Entidad a través de los canales definidos por la Entidad a través de los canales definidos por la Entidad.

1.4 RESPONSABLES DEL PROCESO

Es responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas del IDIGER, garantizar la respuesta dentro de los términos legales de los requerimientos a su cargo solicitados por la ciudadanía en general.

1.5 DEFINICIONES

Actor. Es todo Servidor Público del IDIGER que participa y/o contribuye en el servicio al ciudadano.

Canales Oficiales. Los Canales Oficiales son los medios por los cuales la Entidad atiende las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS-, presentados de conformidad con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en Bogotá, determinados así:

Peticiones. (Derechos de Petición) Entiéndase por peticiones toda solicitud respetuosa que se eleva al IDIGER ya sea verbal o escrita por un ciudadano o persona jurídica (Entidades públicas o privadas), con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la Entidad.

El derecho de petición encuentra su fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1069 de 2015 por el que se adicionó un capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

PQRS. Es la abreviatura que se asigna a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Usuario. Entiéndase persona sea natural o jurídica que recibe un bien o servicio.

1.6 CANALES OFICIALES EN EL IDIGER

Canal Presencial:

Espacio físico donde se presta servicio o se entrega información a la ciudadanía en general; en donde se recepcionarán las peticiones que se formulen por escrito, así como las formuladas verbalmente en forma presencial o no presencial.

En el IDIGER, este espacio físico se ubica en su sede de la Diagonal 47 No 77 B 09 Interior 11, a través del área funcional de Atención al Ciudadano y, además en aquellos puntos externos que sean designados por la Dirección.

El horario de atención a la ciudadanía será definido por la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios o a quien corresponda, de acuerdo a las competencias asignadas.

Canal Telefónico:

De acuerdo con el artículo 12 del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea Bogotá 195, es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.

La línea del IDIGER 4292800 extensiones 2879/ 3001/2719/ 2717, es el medio de comunicación directo, con que cuenta la ciudadanía para obtener información respecto a los trámites, servicios, campañas, situaciones ciudadanas y preguntas frecuentes y a través del cual puede formular verbalmente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Canal Virtual:

Comprende la atención directa brindada a través de los distintos medios electrónicos tales como:

Guía de Trámites y Servicios – Es el Sistema de información distrital de carácter oficial, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios

y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE

El IDIGER deberá actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía.

Lo anterior, sin perjuicio de cumplir con lo establecido en el artículo 1 numeral 3 de la Ley 962 de 2005 sobre el Sistema Único de Información de Tramites- SUIT, y del artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrado por la Secretaria General.

Formulario electrónico de PQRS - Modulo Institucional PQRS

Correo electrónico del IDIGER: idiger@idiger.gov.co, el cual es administrado por el Área de Atención al Ciudadano.

Canal escrito:

Es el determinado para las solicitudes presentadas por la ciudadanía, entre los cuales encontramos:

Buzón de Sugerencias: Ubicados en distintos puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las Sugerencias, Quejas Reclamos y Felicitaciones que considere, en relación con los servicios prestados por la Entidad.

Radicación: Establecida para todas aquellas solicitudes elevadas de manera verbal en forma presencial , por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz o por escrito presentadas en las instalaciones del IDIGER o enviadas por correo o mensajería a la Entidad.

Correo Certificado: Son todas aquellas solicitudes elevadas de manera escrita, enviadas por la ciudadanía por intermedio de servicios de agencias postales, bajo la modalidad de correo certificado

Modulo Institucional de Peticiones. Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS-.

1.7 MODALIDADES DE PETICIÓN

1. Peticiones de interés particular

Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona, ya sea de forma verbal o escrita, en el que el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.

2. Peticiones de interés general

Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona, ya sea de forma verbal o escrita y que tiene por objeto una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante.

3. Peticiones de información

Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona, ya sea de forma verbal o escrita y que tiene por finalidad el ser informado de un asunto concreto, trámite específico, acto o actuación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la acción social y debe tenerse en cuenta la reglamentación sobre reserva legal.

4. Petición de documentos o solicitud de copias

Se entiende como aquella solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter público, no sometidos a reserva legal, así como la solicitud de desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los casos señalados en la ley.

5. Petición de consulta

Entiéndase como toda solicitud presentada por cualquier persona de manera escrita o verbal, mediante el cual se eleva una consulta en relación con las materias, competencias y funciones asignadas al IDIGER.

6. Queja

Es una 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 o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

7. Reclamo

Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solución.

8. Sugerencia

Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

1.8 POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

Política

El presente Manual de PQRS se realiza en aplicación y desarrollo del Decreto Distrital 197 de 2014 por medio del cual se adopta la "**Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C"**

Normatividad

Se atiende a la normatividad que al respecto se profiera, dentro de la cual se encuentra:

Constitución Política de 1991, artículos 2, 23, 209.

Ley 489 de 1998, artículo 4.

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".

Decreto 1166 de 2016, por el cual se "adiciona un Capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho 1069 de 2015, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (Norma ISO 10002:2005)

Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519 mediante la cual se identifica el núcleo esencial del derecho fundamental de petición:

a. **Pronta resolución**: consiste en responder la petición es en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general 15 días hábiles.

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.

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.

1.9 CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Según lo contemplado en la Ley 1755 de 2015 el contenido mínimo que debe contener las peticiones escritas, deben ser los siguientes:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.

2. 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.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Según lo contemplado en el Decreto 1166 de 2016 Las peticiones verbales, deben contar con constancia de recepción en el IDIGER, y contener como mínimo lo siguiente:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

2. Fecha y hora de recibido.

3. Los 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.

4. El objeto de la petición.

5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.”

1.10 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

Término general

Por norma general el término para dar contestación a cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia, es de quince (15) días hábiles siguientes a partir del día siguiente a su recepción en el IDIGER, a través de cualquiera de los canales oficiales.

Salvo norma legal especial, el IDIGER, deberá tener en cuenta los términos especiales reglados por otras normas y aquellos en los que de manera interna se reglamente.

Términos especiales:

Peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, independiente si la petición es formulada por una persona natural o una persona jurídica de derecho privado o de derecho público.

Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, la información, copias y/ o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

La solicitud de acceso a la información pública fue definida en el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, como *"aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública".*

Por respuesta a la solicitud de acceso a información, se entiende aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, la Entidad responde materialmente una solicitud de acceso a información pública.

La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante.

Peticiones de consulta Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la Entidad, en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Peticiones para atender Proposiciones del Concejo de Bogotá. Las solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por Concejales o la Mesa Directiva del Concejo, tendientes al trámite de Proposiciones, deben atenderse dentro del término de los tres (3) días hábiles siguientes a partir de su recibo en la Entidad.

Peticiones de Organismos de Control. Las solicitudes de información, documentos o consulta que se realicen pro funcionarios de los Entes de Control, deben atenderse dentro del plazo establecido en la misma.

Acción de Cumplimiento: Las solicitudes a que se refiere el inciso 2° del artículo 8° de la Ley 393 de 1997, o la norma que la modifique, adicione o sustituya, deben ser atendidas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.

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

Tipo de petición	Términos para resolver peticiones	Observaciones
Peticiones de información	10 días	Si en ese lapso no se da respuesta al peticionario se entenderá aceptada la solicitud, sin derecho a negar la entrega de los documentos y las copias se entregarán en los tres días siguientes.
Petición de documentos o solicitud de copias	10 días	
Petición de consulta	30 días	Sentencia T-091 de 2007 "La jurisprudencia de la Corte Constitucional y del Consejo de Estado ha señalado que como regla general los conceptos que se expiden a instancia del interesado no son obligatorios, no crean situaciones jurídicas, y por tanto, no comprometen la responsabilidad de la entidad pública que los expide. Sólo en situaciones excepcionales, cuando el concepto cree o modifique situaciones jurídicas, éste debe considerarse un acto administrativo, frente a los cuales caben las acciones contencioso administrativas".
Proposiciones del Concejo de Bogotá	3 días	Las solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por Concejales o la Mesa Directiva del Concejo, tendientes al trámite de proposiciones, deberán atenderse dentro del término de los tres días siguientes a partir de su recepción.
Petición entre autoridades	10 días	Cuando las solicitudes de información, documentos o consulta se realizan por funcionarios de los entes de control, deben atenderse dentro del plazo establecido en la norma, a excepción de los casos que dicha entidad determine un tiempo especial para el envío de la respuesta.
Solicitud de informes por los congresistas	5 días	Ley 5 de 1992 artículo 258.

1.11 GESTIÓN INTERNOS PARA ATENDER LOS PETICIONES CIUDADANAS

Presentación, radicación y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.

El trámite interno de las peticiones ciudadanas ante el IDIGER inicia con su presentación y recepción y radicación a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, continúa con su clasificación asignación de trámite a las dependencias competentes de responder, resolver o atender las mismas, en el aplicativo que para tal fin tiene la Entidad, y prosigue con su distribución y entrega al área correspondiente.

A continuación, se presentan recomendaciones generales en la gestión de las peticiones.

Recepción y radicación de la petición

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. El solicitante puede insistir que se radique la petición de forma incompleta, en cuyo caso, se debe proceder a su registro. Para ello es importante contar con servidores idóneos con el 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.

Las peticiones escritas, presentadas en forma personal, correo electrónico, correo certificado, mensajería o por correo común, serán radicadas según los procedimientos establecidos en la entidad, de forma oportuna para su trámite.

Las peticiones presentadas de manera verbal por el canal presencial o telefónico que no se puedan resolver en el primer nivel de servicio, serán recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano o la dependencia que la entidad defina para este efecto y radicadas dejando constancia conforme con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016 que dictó disposiciones sobre las peticiones presentadas verbalmente.

El IDIGER no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

De acuerdo con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto, por lo tanto en la oficina responsable de

su recepción, debe haberse habilitado mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Si el IDIGER no cuenta con intérprete en la planta de personal para traducir directamente la petición, se adelantaran las siguientes acciones:

Se dejará constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico.

Se solicitará al ciudadano identificar la región de donde proviene.

La grabación se remitirá mediante oficio o de forma virtual al Ministerio de Cultura identificando la región de origen del peticionario, para solicitar apoyo con la identificación de la lengua y el listado de traductores que puedan realizar la transcripción de la petición.

Una vez recibida la información por parte del Ministerio de Cultura, se realizará contacto con los traductores para verificar disponibilidad y tarifa para realizar el apoyo.

Clasificación de la petición

En la dependencia que se recibe la petición para radicar, es indispensable identificar si se trata de una petición prioritaria, para lo cual, se debe 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. 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 (derecho de petición en interés general o particular, solicitud de información, consulta, petición de una autoridad administrativa, solicitud del Congreso, o si se realiza en ejercicio del derecho de protección del derecho de Hábeas Data).

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), para atenderla de acuerdo al procedimiento de Administración de comunicaciones oficiales internas y externas.

Elaboración de la respuesta

Si el contenido de la petición no es de competencia del IDIGER se le comunicará de manera inmediata al peticionario cuál es la Entidad a la que debe dirigir su requerimiento; si el peticionario insiste en formular su solicitud ante el IDIGER, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación. Así mismo, se deberá enviar comunicación al peticionario informando la remisión y anexando copia del documento mediante el cual se dio traslado

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.

Una vez sea asignada la petición el servidor encargado de elaborar la respuesta, analizará si la petición es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede enmarcase como oscura, análoga o reiterativa. Lo anterior, teniendo en cuenta lo explicado en el título de situaciones especiales en la gestión de las peticiones.

Si la petición es clara, la dependencia que proyectará la respuesta tendrá que estructurarla teniendo en cuenta los componentes del Núcleo Esencial del Derecho Fundamental de Petición, descrito en la primera parte del presente Manual.

De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta, se deberán tener en cuenta los lineamientos técnicos diseñados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación en materia de Lenguaje Claro.

Cualquiera que sea la petición, el funcionario o contratista responsable de su trámite, debe atenderla y pasar el proyecto de respuesta con los documentos soportes cuando haya lugar a ello, a quien debe suscribirla, en el término de ley.

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.

1.12 SITUACIONES ESPECIALES EN LA GESTION DE PETICIONES

Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.

Una vez radicada la petición y en virtud del principio de eficacia, el servidor público al que le ha sido asignado el trámite constate que a la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Cuando el plazo para atender la petición sea de 10 días hábiles o menos, deberá solicitar se complete el trámite a más tardar al día siguiente de su radicación.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactiva el término para resolver la petición.

Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento en el plazo establecido, salvo que antes de vencer este, solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencido (s) el (os) término (s) establecido (s) en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia a la que le ha sido asignado(a) la –PQRS- decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Desistimiento Expreso de la Petición.

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 la dependencia o el (la) servidor(a) al que le ha sido asignado la –PQRS podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá Resolución motivada.

Peticiones Irrespetuosas

Toda petición debe ser respetuosa, en caso de no serlo, podrá ser rechazada por parte del funcionario a quien por competencia corresponda su atención. El rechazo, debe producirse por acto motivado, contra el cual procede recurso de reposición.

Peticiones oscuras

Corresponde a aquellas peticiones, en las que no es posible establecer o comprender el objeto de la misma, ni su finalidad. Cuando se presente esta situación, la norma indica que se devolverá la petición al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, la petición será archivada.

Peticiones reiterativas.

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 y se podrá remitir la respuesta anterior que resolvió la solicitud de fondo, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición estos últimos se subsanen.

Así mismo, se deberá poner de presente al ciudadano la respuesta dada por el IDIGER y la reiteración del mismo.

Peticiones análogas o conjuntas.

Se considera petición conjunta o análoga, cuando más de diez (10) personas formulan peticiones con identidad frente al objeto mismo de la petición. Se presenta en las solicitudes de información, de interés general o de consulta. En este evento, el IDIGER, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en su página web. Además se entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

Falta de Competencia.

Si el servidor público a quien se le asigna el trámite de la Petición, Reclamo, Queja o Sugerencia –PQRS, no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en el IDIGER, deberá dar traslado de la petición a la Entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar en el término máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la radicación, la respuesta al peticionario, adjuntando copia del oficio de traslado copia del oficio al peticionario.

Si encuentra que la competencia para resolver la Petición, Reclamo, Queja o Sugerencia –PQRS- recae en otro servidor del IDIGER, debe dar traslado motivado al competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la radicación o recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el aplicativo que para el efecto sea designado por la Entidad.

En este evento, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta el IDIGER para responder la petición se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la Entidad.

Cuando se produzca la asignación y recepción de la PQRS, el servidor definido como competente para dar respuesta, resolver o atender la misma, estará obligado a realizar el trámite de traslado correspondiente mediante su registro en el aplicativo que para el efecto establezca la Entidad, en los términos de ley, según el procedimiento establecido para tal fin.

Atención prioritaria a peticiones

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumatoriamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.

Cuando por razones de seguridad o de salud esté en peligro inminente la vida o la integridad del peticionario de la medida solicitada, la entidad adoptara de inmediato las acciones preventivas o correctivas de mejora para subsanar la situación. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Solicitud de Copias.

La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el IDIGER se tramitará por los responsables de su custodia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad, atendiendo la Política Publica de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración.

En consecuencia, con el objeto de racionalizar, simplificar y automatizar los procesos, los procedimientos y los servicios que presta, de preferencia y siempre y cuando así lo acepte el peticionario, entregará los documentos medio magnético.

En ningún caso ningún servidor público, podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado.

La expedición de cualquier copia que se solicite, debe contar con la autorización del Jefe del área responsable de la custodia de los mismos.

Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.

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

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.

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 Palenque 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.

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:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.

2. Fecha y hora de recibido.

3. 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.

4. Objeto de la petición.

5. Razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.

6. Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.

7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.

8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

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.

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.
Como se desconoce los datos de identificación, 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)".

1.13 RECOMENDACIONES GENERALES

Con el fin de adelantar una gestión oportuna, coherente y clara sobre el proceso de las peticiones ciudadanas, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en los puntos de radicación dispuestos por el IDIGER, por correo electrónico, a través de atención telefónica o presencial y en los buzones de sugerencias, deberán ser registrados en el Sistema de correspondencia documental existente y en los que se encuentran definidos por la entidad.

Las –PQRS- que ingresen de manera directa por el SDQS y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser registradas en Sistema de Correspondencia Documental existente, hasta tanto no se realice la implementación del web service entre el Sistema de Gestión Documental CORDIS con el Sistema Bogotá Te Escucha.

La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos se remitirá de acuerdo al procedimiento "Control Disciplinario y a las disposiciones establecidas en la Ley 734 de 2002, y sus normas modificatorias se informará al Quejoso de su remisión a esa dependencia.

La atención de las quejas presentadas contra los contratistas se remitirá al Supervisor o Interventor del contrato, según el caso, para su revisión, análisis y solución, y respuesta, quien se encargará en caso de carecer de competencia para atenderla de dar traslado a la autoridad que corresponda conocer de ella.

Cuando se trate de quejas contra Interventores, de ella se dará traslado a la Personería Distrital, de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, e informará al Quejoso tal hecho.

Las peticiones ciudadanas presentadas ante la Entidad, se asignarán de conformidad con las competencias propias al interior de la entidad.

Cuando una PQRS, sea remitida por el Concejo de Bogotá, el Congreso de la Republica (Senado o Cámara de Representantes) o por un ente de control externo y requiera respuesta de varias dependencias, será la Oficina Asesora de Planeación, quien consolide la respuesta para ser firmada por el Director y enviada a la entidad peticionaria.

Cuando ingrese una PQRS, y requiera respuesta de varias dependencias, está será enviada en primera instancia a la dependencia que por sus competencias tenga más

solicitudes dentro de la petición y será la encargada de consolidar y emitir la respuesta, por otra parte las demás dependencias tienen el deber de suministrar de forma oportuna la información para adelantar la respuesta dentro de los términos de ley.

El examen de documentos se facilitará en horas de atención al público con la autorización del líder de la respectiva dependencia, o del servidor en quien éste haya delegado dicha facultad, previa verificación del carácter reservado o clasificado del documento, caso este último en el que se deberá, tener en cuenta, las disposiciones sobre solicitudes de documentos reservados o clasificados.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las –PQRS- en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.

En el evento de que la Entidad no cuente con los datos necesarios para hacer llegar la respuesta al peticionario o quejoso, porque la –PQRS- recibida no relaciona la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Entidad, se debe publicar en la cartelera de avisos y notificación de la entidad y en la página web de la Entidad, la contestación producida por la dependencia o servidor competente para resolver o atenderla.

Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la Entidad. No obstante, cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en el presente manual, en cumplimiento de la normatividad vigente.

Cuando la respuesta emitida por el IDIGER haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y ésta sea devuelta a la Entidad por imposibilidad de su entrega y luego de un segundo intento de entrega previa revisión de la información por parte del área remitente, se debe solicitar mediante comunicación interna dirigida a Gestión Documental, la publicación de la misma en la cartelera de Avisos y Notificaciones, así como en el módulo de notificaciones de la página web de la Entidad, reportando los datos generales que identifiquen la recepción de la PQRS y la información de salida de la respuesta dada por la dependencia o servidor competente de responder o resolver, y la causal de la devolución del correo.

Para las peticiones anónimas, se aplicará el trámite establecido en el literal anterior.

Cuando un PQRS presentado por un menor de edad, demuestre que se está afectando un derecho fundamental se le dará atención prioritaria para su respuesta.

Aquellas peticiones verbales que sean contestadas por el IDIGER de manera verbal, deberá registrarse en los formatos establecidos por la entidad para la atención presencial y telefónica indicando, el contenido exacto de la respuesta y el funcionario que dio respuesta. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de responder por escrito las peticiones formuladas verbalmente

1.14 RESPUESTA OPORTUNA Y PRECISA A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS- PQRS.

La respuesta dadas por El IDIGER atendiendo los términos para dar respuesta a las PQRS debe darse en forma oportuna. Ello significa que el envío que hace la Entidad y el recibo por parte de quien la presentó debe darse dentro del término establecido en la Ley para atenderla, tal como lo ha expresado la Corte Constitucional en innumerables fallos de Tutela sobre violación al derecho de Petición.

Por otra parte, la respuesta debe:

Debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.

El pronunciamiento debe ser completa y detallada sobre todos y cada uno de los asuntos indicados en la petición.

De igual manera debe ser comunicada o puesta en conocimiento del peticionario, dentro del término establecido para atender la petición de que se trate.

1.15 RESPECTO A LA INFORMACION CLASIFICADA O RESERVADA.

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, argumentara 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.

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.

1.16 RESPECTO A LA INFORMACION RESERVADA (DE 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).

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.*

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."

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;

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."

"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

1.17 REGISTRO DE PETICIONES MEDIANTE "BOGOTA TE ESCUCHA".

Bogotá te escucha es el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaria General de la alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las

peticiones que tenga origen ciudadano y permitir el seguimiento a las mismas; dichas peticiones deberán ser resueltas por la entidades en el marco de la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta que el propósito del sistema consiste en el registro de las peticiones de origen ciudadano bajo unas características especiales, la Secretaría General definió las solicitudes que cumplen con dichos atributos, razón por la cual, a podrá conocer, a través de este Manual, las orientaciones necesarias para que las entidades determinen fácilmente cuáles son objeto de registro.

“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.”

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.

Peticiones verbales: aquellas peticiones verbales que no hayan sido resueltas de forma inmediata al solicitante deberán ser radicadas en el Sistema, siempre y cuando se cumpla con las características definidas en el presente capítulo.

Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA)

Las solicitudes que radiquen los ciudadanos directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS, no deberán ser registradas en el Sistema.

Excepción: únicamente serán registradas las solicitudes relacionadas con trámites y OPAS que deban ser trasladados por competencia a otra entidad, o aquellas radicadas directamente por la ciudadanía en el Sistema.

Felicitaciones

Las felicitaciones 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 por parte de la entidad, para lo cual se tiene un término de 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente a su radicación, de lo contrario, deberá cerrar la felicitación en el sistema, indicando que una vez analizada la misma, no contiene una petición ciudadana.

En caso de que el documento de felicitación contenga una petición ciudadana, la entidad deberá cambiar la tipología en el sistema y proyectar la respuesta respectiva en los términos establecidos en la ley.

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 certificación laboral de servidores activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, solicitudes de empleo hojas de vida, pasantías o prácticas universitarias, campañas de comunicación, invitaciones nacionales e internacionales y temas de protocolo, certificación de radicación de correspondencia, certificación de bono pensional.

No tendrá lugar a registro en el sistema aquellas peticiones que se relacionan directamente con el personal de seguridad, aseo y cafetería de los puntos presenciales de atención, así como, las convocatorias de talento humano, solicitudes de información de personal o de las plantas de la entidad, o sobre los procesos de contratación adelantados por la entidad, también las que solicitan el envío del arte de la campaña o información del uso de la campaña,
Tampoco serán registradas las solicitudes de audiencia pública o entrevista con el alcalde mayor.

Presentación de ofertas de servicios

La presentación de ofertas para la prestación de servicios a la Secretaría General, tales como dotación, medicina prepagada y demás servicios, no deberán ser registradas en el Sistema.

Las demás 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 en el instrumento que defina cada entidad para tal fin.

Las entidades deberán ingresar 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 la entidad.

Eficiencia administrativa y cero papel

En concordancia con la Directiva Presidencial de CERO PAPEL, 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.

Téngase en cuenta que, al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el sistema, esta viaja de manera virtual y es deber de las entidades dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa por dicho medio, a menos que el peticionario autorice expresamente notificación electrónica. 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.

Registro de la petición en el Sistema

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 día hábil siguiente a su recibo y radicación. De igual manera, 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.

1.18 EN EL PROCESO DE NOTIFICACION 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.

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.

"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)"

1.19 SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS.

El seguimiento y control de las PQRS, es competencia inicialmente de cada uno de los servidores que se le asigna cada uno de los requerimientos; en segunda instancia es competencia de los lideres o responsables de las diferentes dependencias realizar periódicamente el seguimiento y establecer acciones de mejora para garantizar las respuestas oportunas, claras y de fondo a la ciudadanía, finalmente las áreas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, conforme a sus competencias y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control periódico al estado de las- PQRS- recibidas en la Entidad, el cual será debidamente informado y socializado a las dependencias.

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.

1.21 EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con sus funciones y competencias, la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces deberá evaluar de manera permanente el "Proceso de Atención al Ciudadano" de la Entidad y rendirá informe semestral sobre el particular al Director General del IDIGER.

1.22 PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.

El IDIGER, deberá atender los términos y procedimientos especiales contenidos en la normatividad que para el efecto los regule, modifique, adicione o sustituya tales como procesos y términos judiciales, procesos disciplinarios, procesos administrativos sancionatorios, etc., los cuales se tendrán en cuenta en la tabla temática que se adopte en el sistema de Gestión Documental de la entidad.

1.23 SANCIONES

La falta de atención o la atención extemporánea de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS-, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad, previo el procedimiento establecido en la Ley 734 de 2002 y las normas que la han modificado, sin perjuicio de la acción prevalente de los Entes de Control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

2. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Control de atención al ciudadano presencial y telefónico.

Buzón de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - QRSF. Código PLE-FT-37

Se incluyen los formatos que se creen en razón al presente manual y aquellos que se deriven del procedimiento de Administración y Análisis de PQS PLE-PD-09 versión 6 y en el procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales Internas y Externas ADM-PD- Versión 5.

3. DOCUMENTOS EXTERNOS

El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, atenderá toda aquella normatividad, directriz y guía que expidan las Autoridades competentes relacionadas con el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS

4. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	22/06/17	Creación del Manual de acuerdo a lo estipulado en la normatividad vigente	Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios
2	06/09/2019	Actualizar el manual de “Recepción y trámite para la peticiones quejas y reclamos sugerencias ante el instituto Distrital de Gestión de Riesgos y cambio Climático- IDIGER” con el procedimiento para atender peticiones en lenguas nativas, la atención de peticiones remitidas por periodistas, el recurso de insistencia ante la excepción de entregar información reservada, el procedimiento para el registro de peticiones en “ Bogotá Te Escucha” las definiciones respecto a la información clasificada y el procedimiento de las peticiones anónimas.	Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

5. APROBACIÓN.

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
Narda Cristina Natagaima Profesional Atención al Ciudadano	Eulin Gómez Profesional Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios Ana Milena Álvarez. Profesional Oficina Asesora de Planeación	Mónica Rubio Arenas Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios Jorge Andrés Castro Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con la dependencia responsable.