1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la recepción, clasificación, atención y seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía, entidades o demás peticionarios, a través de los diferentes canales que dispone la Entidad con el fin de garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la Constitución Política y la legislación y normatividad vigente.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción de la petición, continua con la respuesta a la solicitud, sea por entrega al peticionario o mediante fijación de edicto y finaliza con el seguimiento al derecho de petición que debe realizar cada área.

3. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

Generalidades

- ✓ El derecho de petición está reglamentado por la Ley 1755 de 2015, Ley 1712 de 2014, Ley 2080 de 2021, Decreto 103 de 2015, Decreto 1081 de 2015, Decreto 1166 de 2016, artículo 258 de la Ley 5 de 1992 Acuerdo 741 de 2019 artículo 54.
- ✓ La UAECD tomo como referencia para las gestión de peticiones ciudadanas la Versión 3 del **"Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"** conforme con lo señalado en Circular 003 de 2020 y la 017 de 2022 de la Secretaría General, como herramienta técnica que contribuye al mejoramiento continuo de la prestación del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital; al cual se puede acceder desde cualquier navegador web ingresando a la dirección electrónica: https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/planeacion/manual_para_la_gestion_de_peticiones_ciudadanas_v3.pdf
- ✓ Mientras se encuentre declarada la Emergencia Sanitaria por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, se deberán tener en cuenta los términos para dar respuesta a las peticiones señaladas en el Decreto Nacional 491 de 2020.

COPIA NO CONTROLADA

Términos para resolver la solicitud de derecho de petición

- ✓ Las peticiones en interés general y particular deberán resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se considera como vulnerado el Derecho Fundamental de Petición.
- ✓ Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese 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 dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán a más tardar dentro de los tres (3) días siguientes.
- ✓ Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- ✓ Para dar respuesta de peticiones entre autoridades se cuenta con un término de diez (10) días.
- ✓ Para el caso de los Derechos de petición de Concejales se cuenta con un plazo máximo de Diez (10) días hábiles para dar respuesta a la solicitud, en caso de que no se pueda dar respuesta total o parcial debe remitirse a la entidad competente e informar al concejal dentro de los cinco (5) días hábiles al recibo de la solicitud.
- ✓ *Tratándose de una proposición el cual se debe atender dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo, si la complejidad del cuestionario lo amerita, el citado solicitará ante el Secretario General del Concejo o el Secretario de Comisión una prórroga para dar respuesta por un término máximo de tres días hábiles.*
- ✓ Para el caso de las solicitudes de informes por parte de los congresistas, se deben atender en los cinco (5) días siguientes.
- ✓ Cuando la solicitud de documentos o información oficial la efectúen organizaciones políticas que se declaren en oposición se les facilitará dentro de los cinco (5) días siguientes a la presentación de la solicitud. Artículo 16 Ley 1909 de 2018.
- ✓ Cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la entidad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- ✓ Cuando la petición es incompleta o se requiere que el peticionario adelante acciones a su cargo se deberá informar a este dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación señalándole que cuenta con un plazo máximo de un (1) mes para completar la solicitud.

Seguimiento a las peticiones

- ✓ Semanalmente las dependencias de la Unidad deberán realizar el seguimiento a los derechos de petición conforme a lo señalado en las actividades 37-39 del presente documento.

COPIA NO CONTROLADA

- ✓ La información consolidada de las peticiones se realiza desde el aplicativo CORDIS, por parte de la Subgerencia Administrativa y Financiera, y del aplicativo SDQS por parte de la Subgerencia de Participación y atención al ciudadano.

Condiciones para la recepción

- ✓ En el caso que la Unidad no sea la competente para tramitar la solicitud, el funcionario procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla.
- ✓ 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.
- ✓ Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.
- ✓ No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

Respuesta a peticiones

- ✓ En principio se debe responder por el medio que se realizó la petición; sin embargo, el peticionario podrá solicitar la respuesta por un medio distinto. El funcionario responsable deberá verificar esta circunstancia.
- ✓ La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito y atendiendo los lineamientos técnicos diseñados por el Departamento Nacional de planeación en materia de "**Lenguaje Claro**".
- ✓ 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.
- ✓ El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.

COPIA NO CONTROLADA

Información 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, argumentará en el proyecto de respuesta el fundamento jurídico que soporta la reserva o en su defecto indicar si se trata de información susceptible de ser protegida en virtud del Habeas Data.

En el caso de que en la respuesta a las solicitudes de los peticionarios se invoque la reserva por seguridad y defensa nacional se informara en el oficio sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone conforme lo señalado en el "Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas" VERSION 3 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y Ley 1755 de 2015 son datos sensibles y reservados los siguientes documentos o información:

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

COPIA NO CONTROLADA

- ✓ Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- ✓ Datos protegidos por el secreto comercial o industrial.
- ✓ Planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
- ✓ Datos amparados por el secreto profesional.
- ✓ Los datos genéticos humanos.
- ✓ Los demás cuyo acceso esté expresamente prohibido por una norma legal o constitucional.

De conformidad con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V. 3., en caso de que la petición incorpore y contenga información sensible el encargado NO debe crearla en el Sistema, sin perjuicio de la obligación de responder. En caso de que haya sido registrada debe cerrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 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)"

Seguimiento a las peticiones

- ✓ Semanalmente las dependencias de la Unidad deberán realizar el seguimiento a los derechos de petición conforme a lo señalado en el numeral 7.4 del presente documento

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá contener como mínimo los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición (Número de radicado de correspondencia)
2. Fecha y hora de recibido. (Sistema de correspondencia)
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es del caso (Campo Persona o Entidad Externa)

COPIA NO CONTROLADA

4. Indicación de los documentos de identidad. (Campo Identificación)
5. Dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El peticionario podrá agregar la dirección electrónica. (Campo Observaciones)
6. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica. (Campo Observaciones)
7. El objeto de la petición. (Campo Asunto)
8. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación. (Campo Asunto)
9. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. (Campo Asunto)
10. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición. (Usuario ingreso Sistema de correspondencia)
11. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal. (Campo presentación)

El funcionario explica al solicitante, dependiendo del objeto de la petición, el término de respuesta que corresponda.

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

PRODUCTO	CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Respuestas a peticiones	Ciudadanos Órganos de Control Entidades del orden Distrital y Nacional	Respuesta oportunidad y de fondo de acuerdo con los plazos de ley.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

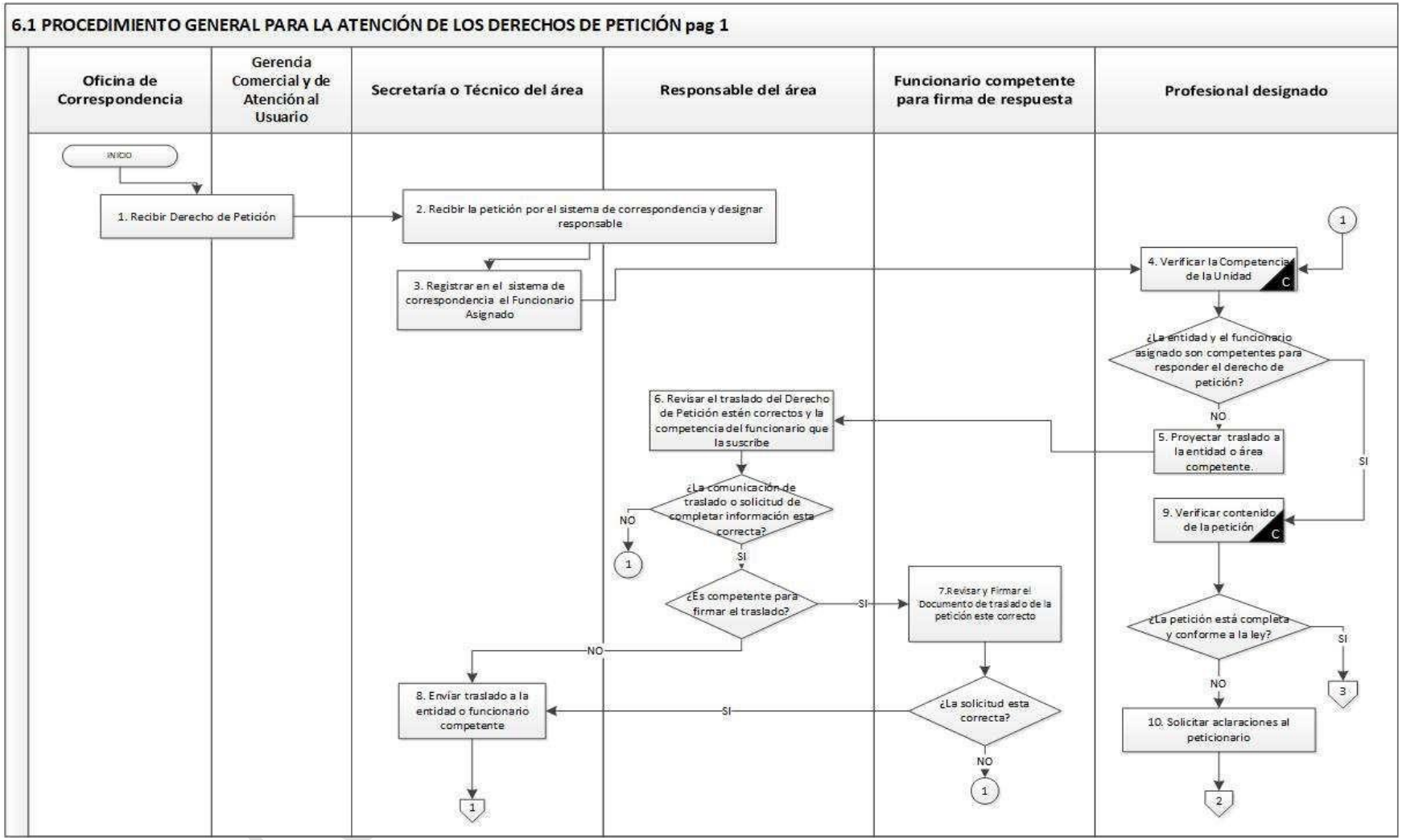
- **Derecho de petición:** Es el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (ARTICULO 23. Constitución política de Colombia)
- **Competencia administrativa:** Los organismos y entidades administrativos deberán ejercer con exclusividad las potestades y atribuciones inherentes, de manera directa e inmediata, respecto de los asuntos que les hayan sido asignados expresamente por la ley, la ordenanza, el acuerdo o el reglamento ejecutivo. (ARTICULO 5.- LEY 489 DE 1998)

COPIA NO CONTROLADA

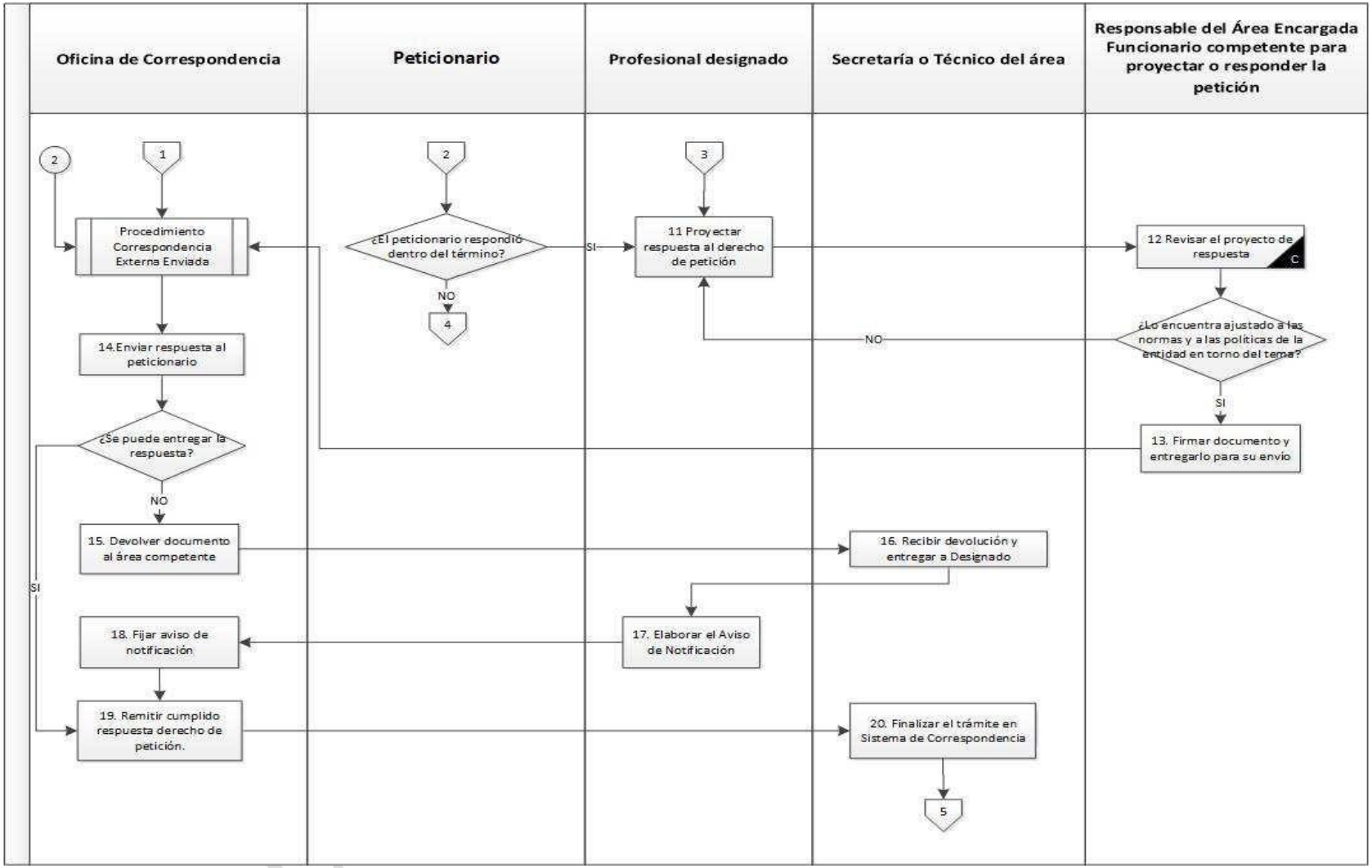
- **Desistimiento:** Acción y efecto de abdicar o abandonar un derecho o una acción procesal. Real Academia de la Lengua Española (RAE)
- **Desistimiento expreso**: Es cuando el solicitante manifiesta por escrito abandonar la instancia o el trámite. http://www.sdp.gov.co/transparencia/informacion-interes/glosario/desistimiento-expreso#:~:text=Es%20cuando%20el%20solicitante%20manifiesta,la%20instancia%20o%20el%20tr%C3%A1mite. 05/05/2022
- **Desistimiento tácito:** Desistimiento Tácito: En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición. Cuando en el curso de una actuación administrativa la autoridad advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos en este artículo, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. (Artículo 17. LEY 1755 DE 2015.)

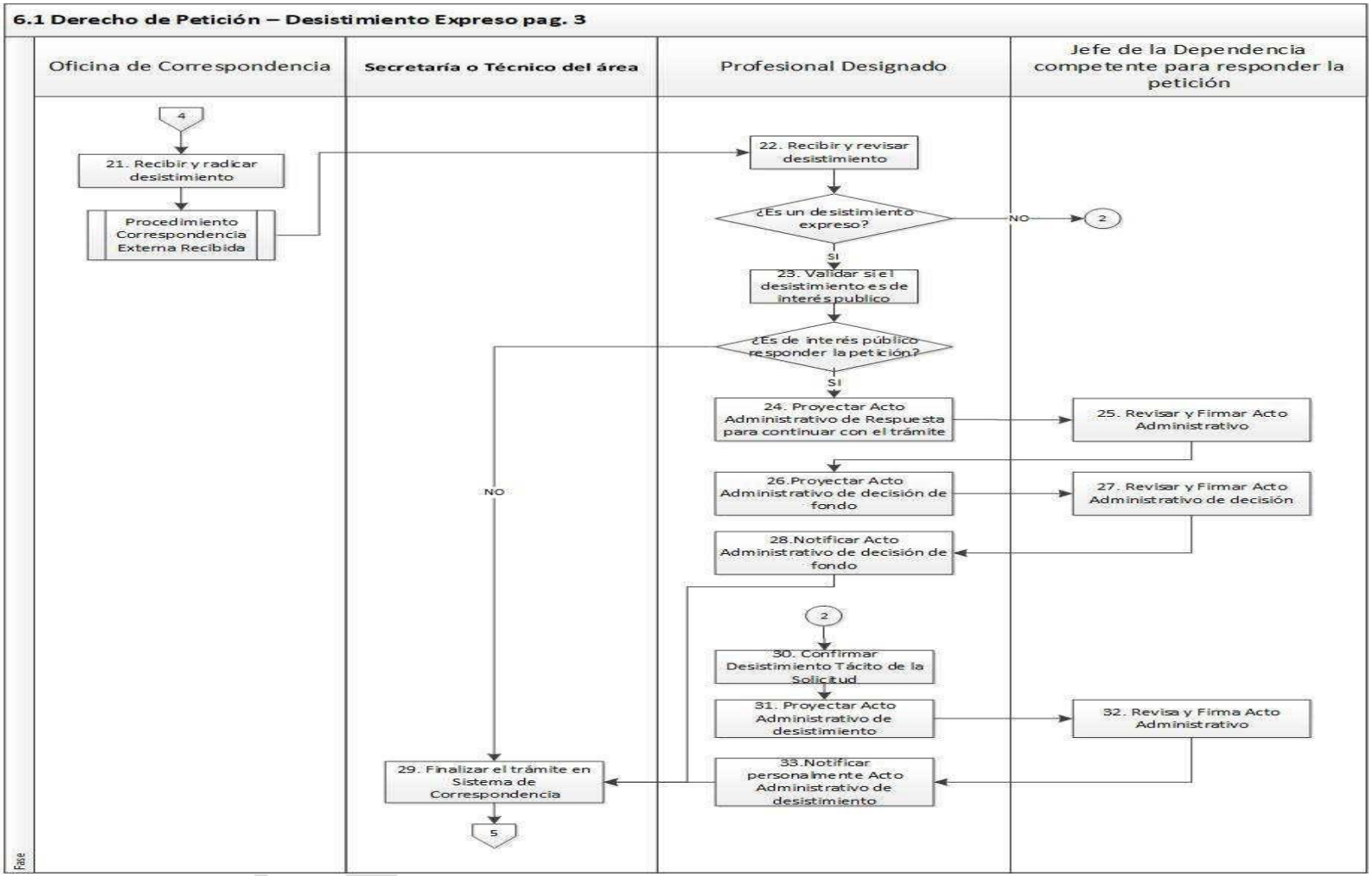
6. DIAGRAMA DE FLUJO

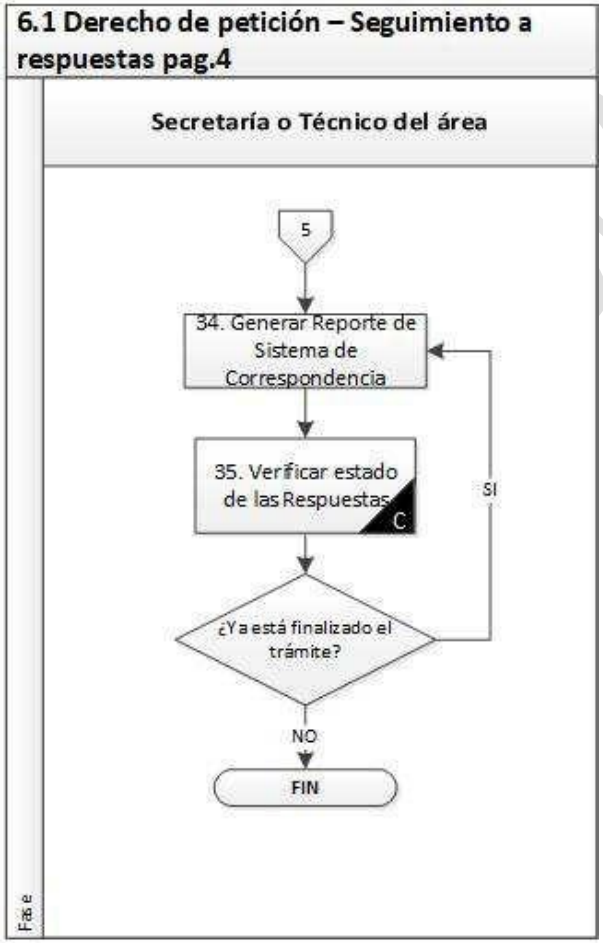
COPIA NO CONTROLADA


6.1 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN pag 1
Oficina de Correspondencia
Gerencia Comercial y de Atención al Usuario
Secretaría o Técnico del área
Responsable del área
Funcionario competente para firma de respuesta
Profesional designado
INICIO
1. Recibir Derecho de Petición
2. Recibir la petición por el sistema de correspondencia y designar responsable
3. Registrar en el sistema de correspondencia el Funcionario Asignado
4. Verificar la Competencia de la Unidad
C
¿La entidad y el funcionario asignado son competentes para responder el derecho de petición?
NO
SI
5. Proyectar traslado a la entidad o área competente.
6. Revisar el traslado del Derecho de Petición estén correctos y la competencia del funcionario que la suscribe
¿La comunicación de traslado o solicitud de completar información esta correcta?
NO
SI
¿Es competente para firmar el traslado?
SI
NO
7.Revisar y Firmar el Documento de traslado de la petición este correcto
¿La solicitud esta correcta?
SI
NO
8. Enviar traslado a la entidad o funcionario competente
9. Verificar contenido de la petición
C
¿La petición está completa y conforme a la ley?
SI
NO
10. Solicitar aclaraciones al peticionario
1
2
3

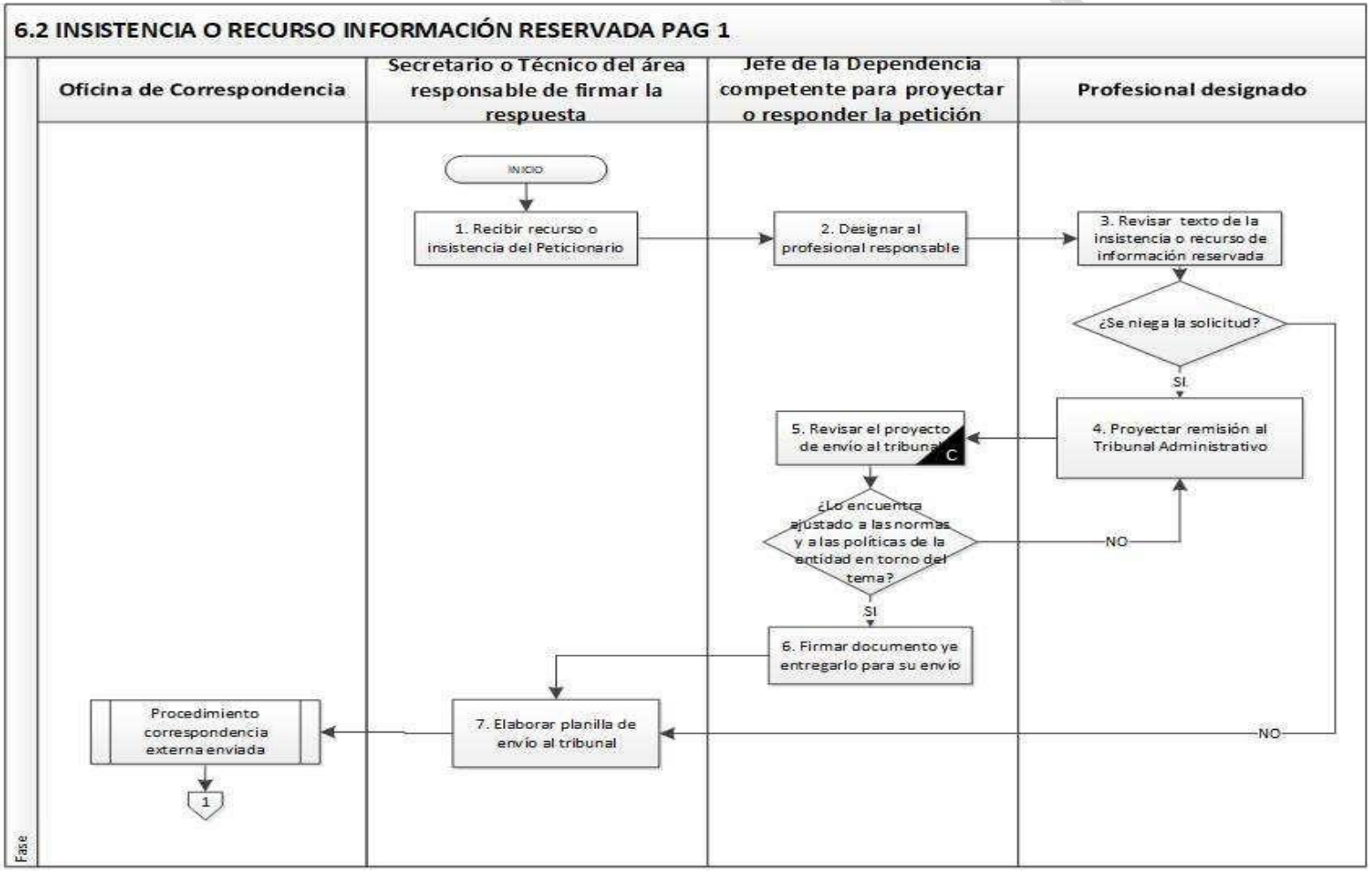
	PROCEDIMIENTO DERECHO DE PETICIÓN			Código: GJU-PR-06
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. UAECD Catastro Bogotá	Proceso: GESTIÓN JURÍDICA	Versión: 1	Fecha: 2022-06-02	

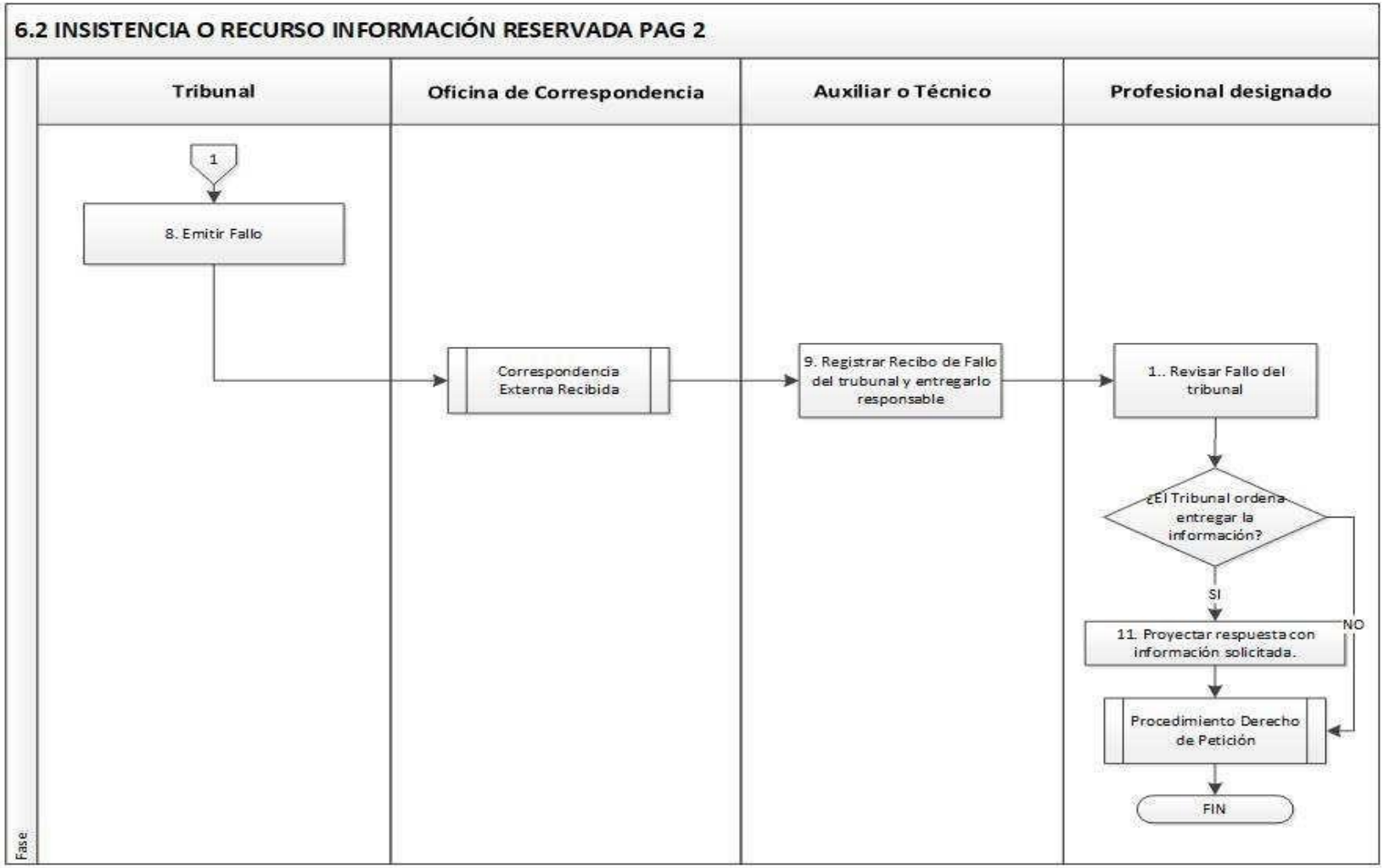



6.1 Derecho de Petición – Desistimiento Expreso pag. 3
Oficina de Correspondencia
Secretaría o Técnico del área
Profesional Designado
Jefe de la Dependencia competente para responder la petición
4
21. Recibir y radicar desistimiento
Procedimiento Correspondencia Externa Recibida
22. Recibir y revisar desistimiento
¿Es un desistimiento expreso?
NO
2
SI
23. Validar si el desistimiento es de interés publico
¿Es de interés público responder la petición?
SI
NO
24. Proyectar Acto Administrativo de Respuesta para continuar con el trámite
25. Revisar y Firmar Acto Administrativo
26.Proyectar Acto Administrativo de decisión de fondo
27. Revisar y Firmar Acto Administrativo de decisión
28.Notificar Acto Administrativo de decisión de fondo
2
30. Confirmar Desistimiento Tácito de la Solicitud
31. Proyectar Acto Administrativo de desistimiento
32. Revisa y Firma Acto Administrativo
29. Finalizar el trámite en Sistema de Correspondencia
33.Notificar personalmente Acto Administrativo de desistimiento
5
Fase



COPIA NO CONTROLADA


6.2 INSISTENCIA O RECURSO INFORMACIÓN RESERVADA PAG 1
Oficina de Correspondencia
Secretario o Técnico del área responsable de firmar la respuesta
Jefe de la Dependencia competente para proyectar o responder la petición
Profesional designado
INICIO
1. Recibir recurso o insistencia del Peticionario
2. Designar al profesional responsable
3. Revisar texto de la insistencia o recurso de información reservada
¿Se niega la solicitud?
SI
NO
4. Proyectar remisión al Tribunal Administrativo
5. Revisar el proyecto de envío al tribunal
C
¿Lo encuentra ajustado a las normas y a las políticas de la entidad en torno del tema?
NO
SI
6. Firmar documento ye entregarlo para su envío
7. Elaborar planilla de envío al tribunal
NO
Procedimiento correspondencia externa enviada
1
Fase


6.2 INSISTENCIA O RECURSO INFORMACIÓN RESERVADA PAG 2
Tribunal
Oficina de Correspondencia
Auxiliar o Técnico
Profesional designado
1
8. Emitir Fallo
Correspondencia Externa Recibida
9. Registrar Recibo de Fallo del trubunal y entregarlo responsable
1.. Revisar Fallo del tribunal
¿El Tribunal ordena entregar la información?
SI
NO
11. Proyectar respuesta con información solicitada.
Procedimiento Derecho de Petición
FIN
Fase

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1 PROCEDIMIENTO GENERAL PARA LA ATENCIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1	**Recibir derecho de petición** Los derechos de petición se reciben conforme el procedimiento de correspondencia externa y según el medio en que se presenten cumpliendo con los requisitos establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015. • **Por escrito:** Se verifican los requisitos mínimos establecidos para el derecho de petición, incluidos los datos de notificación del peticionario. Se realiza el traslado a la dependencia correspondiente. • **Verbal (presencial o telefónica):** Una vez se presenta la petición por el canal presencial o telefónico, la persona que atiende ingresa al sistema de correspondencia establecido para la radicación y advierte al peticionario de los requisitos mínimos de los derechos de petición. Deberá contener mínimo lo indicado en las condiciones especiales. • **Por transferencia de datos:** La transferencia de datos puede ser mediante: ✓ Verificar los requisitos sobre identificación del iniciador	0,35	Oficina de Correspondencia Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.	Correo Electrónico Fax Página Web Registro telefónico Registro de petición presencial

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	del mensaje, que incorpore una manifestación del derecho de petición; esto es que no sea un simple comentario, una opinión, una crítica constructiva, una felicitación o una sugerencia o que, siendo una petición no sea respetuosa, hostil u ofensiva. (Cfr. Sentencia C 230 de 2020) (En el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas se prevé la necesidad de responder a felicitaciones y sugerencias. No obstante, lo cierto es que la Corte ha dicho que aquellas manifestaciones "no necesariamente suponen una obligación de respuesta". ✓ Sistema Bogotá te escucha. Trasladadas desde el Sistema Distrital para la Atención de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. • **Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.** Cuando las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia presenten peticiones en su lengua o dialecto, se le facilitará un teléfono para contactarse directamente con el canal telefónico, en el cual se grabará el derecho de petición con el medio tecnológico respectivo. La Gerencia Comercial y de Atención al Usuario se dirigirá al ministerio del interior para su traducción. En caso de tratarse de una petición de insistencia de información negada por confidencialidad se debe ejecutar el numeral 7.2 Insistencia o recurso de información reservada.			

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
2	**Recibir la petición por el sistema de correspondencia y designar responsable** Recibir la petición para resolver el tema objeto de la solicitud, a través del sistema de correspondencia y entrega al responsable del Área para que designe al encargado de la respuesta. En caso de ser una petición que involucre varias áreas de la UAECD, deben coordinar sus acciones para dar una respuesta consolidada y oportuna.	0,25	- Director - Jefes de Oficinas Asesoras -Gerentes -Subgerentes	Sistema de correspondencia
3	**Registrar en el sistema de correspondencia el Funcionario Asignado** Registra en el aplicativo Sistema de correspondencia el funcionario asignado por el encargado de la oficina y el tiempo máximo de la respuesta conforme a las Condiciones de operación señaladas en el numeral 3 de este procedimiento.	0,75	Secretaria o técnico designado	Sistema de Correspondencia
4	**Verificar la Competencia de la Unidad** Verificar la competencia de la entidad y del área correspondiente para responder el derecho de petición, el tipo de solicitud y el plazo en que se debe responder. © Esta actividad se considera un control ya que permite verificar que la petición esté ubicada en la entidad y área que pueda dar respuesta a la misma.	1	Profesional designado	Formato oficio o memorando

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	¿La entidad y/o el funcionario asignado son competentes para responder el derecho de petición? **NO:** Continua con actividad 5 **SI:** Continua con actividad 9			
5	**Proyectar traslado del Derecho de Petición a la entidad o área competente** Proyecta respuesta dando el traslado de la petición al área o entidad competente, en este último caso se debe enviar con copia al peticionario y remite al responsable de área.	8.5	Profesional designado	Formato Oficio o Memorando
6	**Revisar el traslado del Derecho de Petición estén correctos y la competencia del funcionario que la suscribe.** Revisa que la comunicación de traslado este correcta con los criterios del área. ¿La comunicación de traslado o solicitud de completar información esta correcta? **NO:** La devuelve para correcciones y continúa en la actividad 4. **SI:** Verifica que sea competente para realizar el traslado o solicitud y la	8.5	Responsable del Área	Formato Oficio o Memorando

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	suscribe. ¿Es competente para firmar el traslado? **No:** De no ser competente lo remite para firma del funcionario competente de la suscripción continua con la actividad 8 **SI:** Continua con la actividad 7.			
7	**Revisar y Firmar el Documento de traslado de la petición** Revisa que la comunicación de traslado o la solicitud de completar información este correcta con los criterios ¿La solicitud es correcta? **SI:** La firma y continua con la actividad 8 **NO:** Se devuelve para ajustes a la actividad 4.	8.5	Competente de Firma	Formato Oficio o Memorando
8	**Enviar traslado a la entidad o funcionario competente** El auxiliar o técnico envía oficio de acuerdo con el procedimiento de trámite de comunicaciones externas enviadas o remite el derecho de petición al área competente por memorando y registra en el sistema de correspondencia el traslado de la comunicación o la solicitud para completar información y continúa con la actividad 13.	3	Secretaria o técnico designado	Formato Oficio o Memorando

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
9	**Verificar contenido de la petición** Verificar que la petición esté completa y conforme a la Ley para lo cual se apoya en el **"Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"** https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/planeacion/manual_para_la_gestion_de_peticiones_ciudadanas_v3.pdf ¿La petición está completa y conforme a la ley? **NO:** Continua con la actividad 10 **SI:** Continua con la actividad 11	8.5	Profesional designado	Formato Oficio o Memorando
10	**Solicitar aclaraciones al peticionario.** Se proyecta oficio por parte del abogado en el cual se manifiestan las aclaraciones o complementaciones necesarias para poder atender la petición. El peticionario tendrá el término de 1 mes contados a partir de la recepción del documento para responder la solicitud. ¿El peticionario respondió dentro del término? **SI:** Continua con la actividad 11 **NO:** continúa con la actividad 21(Desistimiento)	17	Profesional designado	Formato Oficio

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
11	**Proyectar respuesta al Derecho de Petición** El profesional proyecta la respuesta de la petición una vez analizado el objeto de esta. La respuesta la entrega al jefe del área para la revisión previa a la firma, para lo cual se debe tener en cuenta los derechos de los particulares ante los derechos de petición. En el caso que la información o documentación solicitada sea reservada, se debe dejar la constancia respectiva en el oficio con sustento en disposición legal, conforme lo establece el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015. En el caso de que en la respuesta se invoque la reserva por seguridad y defensa nacional se informara en el oficio sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone conforme lo señalado en el Manual. Así mismo se procederá conforme los establecido en la actividad 1 de las actividades del 7.2 Insistencia o recurso de información reservada.	Solicitudes de Congresistas o Partidos de Oposición **17** Solicitudes entre autoridades o de información **59.5** >>>> Solicitudes de interés general y particular **93.5** >>>> Solicitudes de consulta **152**	Profesional designado	Formato Oficio
12	**Revisar proyecto de respuesta.** El jefe de la dependencia realiza la revisión al proyecto de respuesta verificando que este ajustado a la normatividad, a las políticas de la	>>>> Solicitudes de Congresistas, Partidos de oposición, de autoridades o de	- Jefe de la Dependencia competent	Formato Oficio

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	entidad, que no se esté entregando información reservada y que se esté atendiendo efectivamente al peticionario. (c) Esta actividad se considera un control ya que permite verificar que la respuesta tenga los criterios definidos. ¿Lo encuentra ajustado a las normas y a las políticas de la entidad en torno del tema? **SI:** Continua con la actividad 13 **NO:** Lo devuelve a la actividad 11	información **8.5** >>>> Demás solicitudes **17**	e para proyectar o responder la petición	
13	**Firma el documento y entregarlo para su envío** Suscribe el documento dentro del término para dar respuesta y una vez firmado lo entrega para el envío por correspondencia (Pasa al procedimiento de correspondencia externa))	0,15	Jefe de la Dependencia competente para proyectar o responder la petición	Formato Oficio
14	**Enviar respuesta al peticionario** ¿Se puede hacer entrega de la respuesta en la dirección del peticionario? SI: El peticionario recibe la respuesta a su petición y devuelve copia con recibido, continua con la actividad 19. **NO:** En caso de que el domicilio de notificación exista, el mensajero	(Tiempos del procedimiento correspondencia externa)	Oficina de Correspondencia	Prueba de entrega

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	intentara en 2 oportunidades más y en caso de no surtirse la notificación sigue a la actividad 15.			
15.	**Devolver documento al área competente** La oficina de correspondencia proyecta oficio devolviendo la correspondencia indicando las causales de no recepción en las diferentes ocasiones que se haya intentado.	1	Oficina de Correspondencia	Memorando
16	**Recibir Devolución de correspondencia y entrega a designado** Recibe el original de la devolución de la correspondencia, registra en el sistema de correspondencia el estado de la petición y la entrega al profesional designado.	0,25	Auxiliar o Técnico	Sistema de correspondencia
17	**Elaborar el aviso de notificación** El funcionario que reciba la devolución de la petición no entregada elabora aviso de notificación del derecho de petición, conforme al Formato de Aviso de Notificación Derechos de Petición.	8.5	Profesional designado	Aviso de Notificación Derechos de Petición
18	**Fijar aviso de notificación** Notificar la respuesta del derecho mediante aviso que se debe fijar en el lugar de domicilio proporcionado por el peticionario.	8.5	Oficina de Correspondencia	Aviso de Notificación Derechos de Petición
19	**Remitir cumplido respuesta derecha de petición**	6	Oficina de Correspondencia	Respuesta a derecho de petición

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	Digitalizar el cumplido de la respuesta al Derecho de Petición o de la fijación del aviso de notificación y remitir el área que lo originó.			digitalizado
20	**Finalizar el trámite en el Sistema de Correspondencia** Se finaliza el trámite en el sistema de correspondencia, señalando el número de radicado de la respuesta y la fecha de entrega al peticionario, y relaciona la respuesta en la base de seguimiento de peticiones Continua con la actividad 34 de seguimiento	0,25	Secretario o Técnico del área responsable	sistema de correspondencia
21	**Recibir y radicar desistimiento** Para el caso desistimiento expreso se recibe la comunicación de desistimiento y revisa el sistema de correspondencia asociado verificando el funcionario designado para resolver el tema y remite el oficio siguiendo el procedimiento de Correspondencia Externa Recibida.	0,35	Oficina de Correspondencia Servidor público designado para proyectar o responder la petición	Planilla de Correspondencia Recibida Solicitud de desistimiento
22	**Revisar el desistimiento** El abogado revisa si es una solicitud de desistimiento expreso o es un desistimiento tácito ¿Es un desistimiento expreso? **SI:** Continuar con la actividad 23		Profesional designado para dar respuesta	Planilla de Correspondencia Recibida Solicitud de

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	NO: Continua con la actividad 30			desistimiento
23	**DESISTIMIENTO EXPRESO** **Validar si el desistimiento es de interés publico** Revisa que sea el mismo peticionario quien desiste de la comunicación y valida si la petición es de interés publico ¿Es de interés público responder la petición? **NO:** Se archiva la petición y continua con la actividad 29 **SI:** Continúa con la actividad 24		Profesional designado para dar respuesta	Solicitud de desistimiento
24	**Proyectar acto administrativo de respuesta para continuar con el trámite** Elabora el acto administrativo para motivar la continuación del procedimiento por razones de interés público.	8.5	Profesional designado para dar respuesta	Acto administrativo
25	**Revisar y firmar acto administrativo** Revisa y suscribe el acto administrativo motivado de continuación del procedimiento. En caso de requerir ajustes se devuelve a la actividad 24	8.5	Jefe de la Dependencia competente para responder la petición	Acto administrativo

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
26	**Proyectar Acto Administrativo de decisión de fondo** Elabora el acto administrativo para decidir de fondo la petición	93.5	Profesional designado para dar respuesta	Acto administrativo
27	**Revisar y Firmar Acto Administrativo de decisión** Revisa y suscribe el acto administrativo para decidir de fondo la petición. En caso de requerir ajustes se devuelve a la actividad 26	17	Jefe de la Dependencia competente para proyectar o responder la petición	Acto administrativo
28	**Notificar Acto Administrativo de decisión de fondo** Notifica remitiendo el acto administrativo al peticionario	25.5	Profesional designado para dar respuesta	Acto administrativo
29	**Finalizar el trámite en Sistema de Correspondencia** Se finaliza el trámite en el Sistema de correspondencia, si es petición de interés público se señala el número de acto administrativo y la fecha de notificación al peticionario. © Esta actividad se considera un control ya que permite actualizar el sistema informando de las actividades cursadas del procedimiento. Continua con la actividad 34 de seguimiento	0,25	XXXXXX	sistema de correspondencia
30	**DESISTIMIENTO TACITO**	1	Profesional	Solicitud de

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	Confirmar desistimiento Tácito de la Solicitud Cuando se presente el desistimiento tácito debido que el peticionario no contesta en término la petición, el abogado designado confirma con la oficina de correspondencia, que no se hayan recibido la documentación o información solicitada.		designado para dar respuesta	desistimiento
31	**Proyectar Acto Administrativo de desistimiento** Elabora el acto administrativo motivado para finalizar el trámite por desistimiento.	8.5	Profesional designado para dar respuesta	Acto administrativo
32	**Revisar y firmar Acto Administrativo** Revisa y suscribe el acto administrativo motivado para el desistimiento tácito. En caso de requerir ajustes se devuelve a la actividad 31	8.5	Jefe de la Dependencia competente para proyectar o responder la petición	Acto administrativo
33	**Notificar personalmente Acto Administrativo de desistimiento** Notifica personalmente el acto administrativo al peticionario Continua con la actividad 29	25.5	Profesional designado para dar respuesta	Acto administrativo
34	**Finalizar el trámite en el sistema de correspondencia** Se finaliza el trámite en el sistema de correspondencia, señalando el	0.2	Profesional designado para dar	sistema de correspondencia

COPIA NO CONTROLADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO En horas	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	número de acto administrativo de desistimiento y la fecha de notificación al peticionario. © Esta actividad se considera un control ya que permite actualizar el sistema informando de las actividades cursadas del procedimiento.		respuesta	
35	**Generar reporte Sistema de correspondencia** Cuando el responsable del área lo solicite genera reporte del Sistema de correspondencia, en el cual se evidencien las peticiones recibidas y pendientes de respuesta.	0,35	Secretario o Técnico del área responsable de generar reporte	Reporte Sistema de Correspondencia
36	**Verificar estado respuesta** En caso de requerirse verifica con el funcionario asignado el plazo de la respuesta y el estado de la misma. ¿Ya está terminado el trámite? **SI:** Continua con la actividad 34 **NO:** Lo deja incluido en el reporte © Esta actividad se considera un control ya que permite conocer realmente el estado de las peticiones.	0,2	Secretario o Técnico del área	Sistema de correspondencia
	Fin del Procedimiento			

COPIA NO CONTROLADA

7.2. INSISTENCIA O RECURSO DE INFORMACIÓN RESERVADA

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO (Horas)	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
1.	**Recibir recurso o insistencia del peticionario** Recibir la petición a través del sistema de correspondencia y entregar al responsable del Área para que designe al encargado de la respuesta.	0.25	Auxiliar o Técnico Área Responsable	Radicación Electrónica Número de correspondencia Solicitud del peticionario
2.	**Designar al profesional responsable** El área encargada de la respuesta al derecho de petición asigna a un profesional para proyectar la respuesta.	0.15	Jefe de Área Competente	Registro sistema de correspondencia
3.	**Revisar texto de la insistencia o recurso de información reservada** Revisa la solicitud verificando las causales de la insistencia o del recurso de información reservada, esto con el fin de determinar si las mismas son aceptables o no para la entidad, y establecer su procedencia. ¿Se niega la solicitud? **SI:** Continua actividad 4 **NO:** Continua actividad 11	8.5	Profesional Designado	Solicitud del peticionario

COPIA NO CONTROLADA

4.	**Proyectar remisión de la petición al Tribunal Administrativo** El profesional proyecta la remisión de la petición al Tribunal Administrativo de Cundinamarca informando las causales de reserva de la información solicitada por el peticionario, con copia al peticionario	17	Profesional designado	Formato Oficio Solicitud del peticionario
5.	**Revisar el proyecto de envío al Tribunal** El jefe de la dependencia realiza la revisión al proyecto de respuesta verificando que se informe claramente al tribunal las causales de la información de reserva ¿Lo encuentra ajustado a las normas y a las políticas de la entidad en torno del tema? **SI:** Continua con la actividad No 6 **NO:** Se devuelve a la actividad No 4. © Esta actividad se considera un control ya que permite verificar que la respuesta tenga los criterios definidos	8.5	Jefe de la Dependencia competente para proyectar o responder la petición	Formato Oficio Solicitud del peticionario
6.	**Firmar documento y entregarlo para su envío.** Una vez aprobado el documento, el responsable del área o el encargado de la firma, suscriben el documento para enviar al tribunal.	0.35	Jefe de la Dependencia competente para proyectar o responder la petición	Formato Oficio la petición

COPIA NO CONTROLADA

7.	**Elaborar planilla de envío al tribunal**. Inicia con el procedimiento de administración de la Correspondencia Externa enviada elaborando la planilla para el envío a correspondencia de la respuesta.	0.15	Secretario o Técnico del área responsable de firmar la respuesta	Planilla correspondencia Externa Enviada
8.	**Emitir fallo** El tribunal Administrativo resuelve de fondo, señalando si se debe o no dar trámite a la petición y la remite a la UAECD	No aplica	Tribunal Administrativo de Cundinamarca	Fallo Tribunal
9.	**Registrar recibo de fallo y entregar a responsable** Registra en el seguimiento el recibo del fallo del tribunal y entrega al profesional inicialmente designado para dar respuesta a la insistencia.	0.35	Auxiliar o Técnico	Registro Sistema de Correspondencia Fallo Tribunal
10.	**Revisar Fallo del Tribunal** Revisa el fallo del Tribunal verificando si es necesario entregar o no la información considerada como confidencial **¿El Tribunal ordena a la Entidad entregar la información?** **SI:** Continua con actividad 11 **NO:** Continúa con la actividad No 13 hasta la actividad No 23 el Procedimiento derecho de petición informándole al peticionario que no es posible entregar la información, entregando copia del fallo del tribunal.	2	Servidor Designado	Fallo Tribunal

COPIA NO CONTROLADA

11.	**Recolectar la Información Solicitada** Recolecta la información que permite entregar el Tribunal Administrativo para poder ser adjuntada junto con la respuesta. Continua con la actividad 13 a la 23 del procedimiento derecho de petición.	59.5 *tener en cuenta tiempo que pueda determinar el tribunal para la entrega	Servidor Designado	Oficio

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	Planilla de Correspondencia Externa Recibida	X	No aplica
2	Correo Electrónico	X	No aplica
3	Solicitud del peticionario	X	No aplica
4	Fax, Página Web, Registro Telefónico		No aplica
5	Sistema de Correspondencia		No aplica
6	Oficio	X	08-01-FR-01
7	Memorando	X	08-01-FR-05
8	Prueba de entrega	X	No aplica
9	Aviso de notificación Derechos de Petición	X	No aplica
10	Respuesta a Derecho de petición Digitalizado	X	No aplica
11	Solicitud de desistimiento	X	No aplica
12	Acto administrativo	X	No aplica

COPIA NO CONTROLADA

13	Reporte Sistema de Correspondencia		No aplica
14	Planilla de Correspondencia Externa Enviada	X	No aplica
15	Fallo Tribunal	X	No aplica

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE
1.	Flujograma procedimiento derecho de petición en Visio.

COPIA NO CONTROLADA