


|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 1 de 18                  |

## 1. Objetivo

Atender las peticiones ciudadanas allegadas a través de los canales de interacción dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, con el fin de garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía en la Entidad, brindando así, una atención oportuna, eficaz, eficiente, digna y transparente.

## 2. Glosario

Los términos y definiciones aplicables al documento pueden ser consultados en el glosario institucional en el Manual del Sistema de Gestión / Novedades / Glosario Institucional: <https://sig.sdis.gov.co/index.php/es/novedades/glosario-institucional>.

## 3. Condiciones generales

3.1 La Secretaría Distrital de Integración Social atiende las peticiones, quejas o reclamos, en cumplimiento de la normatividad vigente; adicionalmente a través de la gestión de peticiones ciudadanas, se garantiza una atención incluyente, equitativa y libre de barreras, conforme a los principios del enfoque diferencial establecidos en la Política Pública del Servicio a la Ciudadanía, la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup> y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)<sup>2</sup>.


3.2 Las peticiones, acorde con su tipología, deben ser respondidas por la dependencia competente de la Entidad conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente del recibo de la petición, así:

Tabla No.1 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

| Petición                                  | Definición  | Término legal   | ¿Debe registrarse en el Sistema? |
|---|---|-----------------|----------------------------------|
| Peticiones de niños, niñas y adolescentes | <p>Petición presentada por niños, niñas y adolescentes, a través de los diferentes canales de atención, la cual deberá ser atendida de forma prioritaria por la Entidad y deberá ser elaborada en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación.</p> <p>Por ningún motivo se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.</p> | 05 días hábiles | Sí                               |
| Petición de interés general               | Petición presentada por un persona o comunidad, ante las autoridades para que se preste un servicio o que se cumpla con una función propia de la Entidad, con el objetivo de resolver necesidades de tipo comunitario.  | 15 días hábiles | Sí                               |

<sup>1</sup> Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

<sup>2</sup> Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG - diciembre de 2024.

|   |  |                                      |
|---|--|--------------------------------------|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                  |
|   |  | Versión: 2                           |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 – 18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 2 de 18               |


| Petición                                    | Definición  | Término legal   | ¿Debe registrarse en el Sistema? |
|---|---|-----------------|----------------------------------|
| Petición de interés particular              | Solicitud de una persona, ante una autoridad, con el objetivo resolver un inquietud o situación jurídica de interés personal o su entorno.  | 15 días hábiles | Sí                               |
| Queja.                                      | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.  | 15 días hábiles | Sí                               |
| Reclamo                                     | Manifestación de inconformidad por la prestación indebida de un servicio o la falta de atención a una solicitud.  | 15 días hábiles | Sí                               |
| Sugerencia                                  | Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.   | 15 días hábiles | Sí                               |
| Denuncias por presuntos actos de corrupción | Manifestación que realiza una persona para enterar a la Entidad y/o autoridades, sobre hechos contrarios a la Ley, a fin de activar mecanismos de investigación y sanción.<br><br>Ejemplo, temas relacionados con:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contratación pública.</li> <li>○ Conductas constitutivas en faltas disciplinarias: incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.</li> </ul> | 15 días hábiles | Sí                               |
| Felicitación                                | Manifestación de satisfacción de una persona, por un suceso favorable con relación a la prestación del servicio por parte de la Entidad.  | 15 días hábiles | Sí                               |
| Solicitud de acceso a la información        | Petición que realiza la ciudadanía para obtener información sobre actualizaciones, registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una Entidad.  | 10 días hábiles | Sí                               |
| Solicitud de copia                          | Petición para obtener documentos no reservados de la Entidad, con posibilidad de recibirlos en formato electrónico sin costo, o en otros formatos con costos de reproducción.   | 10 días hábiles | Sí                               |
| Consulta                                    | Petición de orientación a las autoridades sobre temas de su competencia, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos.  | 30 días hábiles | Sí                               |

Fuente: Art. 14, Ley 1755 de 2015<sup>3</sup>

De acuerdo con lo anterior, toda petición ciudadana debe ser radicada, gestionada y respondida a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, como plataforma oficial de la Administración Distrital para la atención de PQRSD, adicionalmente, las dependencias deben registrar el trámite, cargue de documentos y respuesta en el Sistema de Gestión Documental AZ Digital, en cumplimiento de lo establecido en el Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales (PCD-GD-004).

### 3.2.1 Registro y gestión de felicitaciones, las dependencias de la entidad deben:

<sup>3</sup> Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, 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”.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 3 de 18                  |

- a. Registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” las peticiones clasificadas como felicitaciones y asignar al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- b. El Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, gestiona y da cierre a las felicitaciones, en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con fin de dar cumplimiento a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- c. En los casos en que se identifiquen felicitaciones anónimas, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, procede conforme lo establecido en el numeral 3.6 del presente procedimiento.

3.2.2 Gestión de peticiones relacionadas con el derecho de habeas data<sup>4</sup>: la Secretaría Distrital de Integración Social reconoce y garantiza el derecho fundamental de habeas data, conforme a la normativa vigente. En este sentido, las peticiones ciudadanas relacionadas con este derecho se gestionan de la siguiente manera:

Consulta de datos – Habeas Data: cuando el titular de la información o sus causahabientes realicen una consulta sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea propiedad o administrada por la Entidad, la solicitud debe ser tipificada como “Solicitud de acceso a la información” y categorizada en el campo de comentarios como “Consulta de datos – Habeas Data”. El término para dar respuesta es de 10 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

Reclamo – Habeas Data: si el titular de la información o sus causahabientes consideran que la información contenida en una base de datos es objeto de corrección, actualización o supresión, o advierten el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley, la solicitud debe ser tipificada como “Reclamo” y categorizada en el campo de comentarios como “Reclamo – Habeas Data”. El término para dar respuesta es de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.


### 3.2.3 Tiempos de Gestión en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”

Para garantizar una gestión eficiente y oportuna de las peticiones ciudadanas, es indispensable que las dependencias realicen el registro y seguimiento adecuado de las actuaciones administrativas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, a través de la bandeja de tareas del Sistema. En la siguiente tabla, se presentan los tiempos establecidos para la gestión de eventos que pueden surgir durante el trámite de una petición, los cuales deberán observarse con estricto cumplimiento, en concordancia con la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y demás disposiciones aplicables.

Tabla No.2 Tiempos de Gestión

| Tipo de Evento | Tiempo |
|----------------|--------|
|----------------|--------|

<sup>4</sup> Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 4 de 18                  |

|  |  |
|--|--|
| Respuesta parcial <sup>5</sup>           | <p>Antes del vencimiento de la solicitud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Expresar los motivos de la demora.</li> <li>○ Señalar plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.</li> <li>○ No podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</li> </ul> |
| Solicitud ampliación <sup>6</sup>        | 10 días hábiles  |
| Solicitud aclaración <sup>7</sup>        | 10 días hábiles  |
| Traslado por no competencia <sup>8</sup> | 5 días hábiles   |

Fuente: Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

3.3 Todo requerimiento que se reciba en la Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS proveniente de organismos de Control Político Nacionales y Distritales, debe tramitarse conforme lo establecido en el Procedimiento Atención a peticiones del Concejo de Bogotá, Congreso de la República, ediles y juntas administradoras Locales (PCD-ATC-001); y atendiendo lo establecido en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones, del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

3.4 Todo requerimiento que se reciba en la SDIS proveniente de entes externos de control y vigilancia debe tramitarse conforme lo establecido en el Procedimiento Requerimientos de entes externos de control y vigilancia (PCD-ATC-004); y atendiendo lo establecido en el numeral 5.3 Criterios para el registro de peticiones del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

### 3.5 Calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas

En el marco del trámite de peticiones ciudadanas, la Secretaría Distrital de Integración Social, debe garantizar que las respuestas emitidas a la ciudadanía cumplan con los criterios de calidad establecidos en la normativa vigente y en los lineamientos distritales, en particular, se deberán observar los siguientes aspectos:


- Las respuestas deben cumplir con los criterios de calidad (Oportunidad, Claridad, Coherencia, Calidez y Manejo del Sistema), en concordancia con los principios del derecho fundamental de petición, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, y con los lineamientos definidos en la Guía para la evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, elaborada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Se debe aplicar el “Lenguaje Claro” como estándar transversal, utilizando un estilo comprensible para la ciudadanía, evitando tecnicismos, estructuras gramaticales complejas o ambigüedades. Esto contribuye a mejorar la experiencia ciudadana y a fortalecer la transparencia institucional.

<sup>5</sup> Ley 1437 de 2011, Parágrafo del artículo 14 “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.”

<sup>6</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 17. “Peticiones incompletas y desistimiento tácito.”

<sup>7</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 19. “Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.”

<sup>8</sup> Ley 1755 de 2015, artículo 21. “Funcionario sin competencia”

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 5 de 18                  |

- El contenido de la respuesta responde efectivamente al asunto planteado por la ciudadanía, evidencia el análisis del caso y proporciona la información solicitada, o justifica de manera clara las razones por las cuales la Entidad no es competente para emitir respuesta, para lo cual, procederá el traslado de la petición como lo establece el presente procedimiento.

3.6 Los ciudadanos(as) que no deseen identificarse pueden presentar sus peticiones de manera anónima, las cuales deben ser resueltas de fondo, aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición.

En este sentido, se publican en la página web de la Entidad o en un lugar de acceso al público, por el término de 5 días hábiles con la advertencia de que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011<sup>9</sup>.

Por lo anterior, las dependencias competentes de emitir respuesta a la petición anónima deben:

- a. Diligenciar el Formato Constancia publicación de respuesta peticiones anónimas (FOR-ATC-007).
- b. Fijar el Formato Constancia publicación de respuesta peticiones anónimas (FOR-ATC-007), con copia íntegra de la respuesta, en la página web de la Entidad, o en un lugar visible de acceso al público “Cartelera informativa”, por el término de 5 días.
- c. La publicación de la respuesta en la página web, debe solicitarse de manera oficial a la Oficina Asesora de Comunicaciones. Esta solicitud se realiza al correo [solicitudesoac@sdis.gov.co](mailto:solicitudesoac@sdis.gov.co), adjuntando el Formato Solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones (FOR-CE-003)<sup>10</sup>.

3.7 Las peticiones deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” y su organización documental debe realizarse de conformidad con lo establecido en el Instructivo Organización de expedientes (INS-GD-003).

3.8 Los Subsecretarios, directores, subdirectores, jefes de oficina y comisarios de familia, deben remitir, mediante memorando interno al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC, el Formato Designación responsable Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha (FOR-ATC-011), con los datos del “designado” de la operación del Sistema Bogotá te Escucha, en cumplimiento de los numerales 3<sup>11</sup> y 6<sup>12</sup> del artículo 3 del Decreto 371 del 2010.


Los Subsecretarios, directores, subdirectores, jefes de oficina y comisarios de familia, deben remitir, al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, correo electrónico adjuntando el

<sup>9</sup> Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

<sup>10</sup> <https://sig.sdis.gov.co/index.php/es/comunicacion-estrategica-documentos-asociados>

<sup>11</sup> Numeral 3, del Artículo 3, del Decreto 371 de 2010 “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”

<sup>12</sup> Numeral 6, del Artículo 3, del Decreto 371 de 2010 “La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.”

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 6 de 18                  |

Formato Reporte mensual Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (FOR-ATC-010) dentro de los 5 días hábiles de cada mes, en cumplimiento del numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, con el fin de consolidar y hacer seguimiento a la gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Entidad.

### 3.9 Registro de peticiones ciudadanas y excepciones

Deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” todas las peticiones de origen ciudadano que ingresen a través de los canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social; salvo las excepciones contenidas en el numeral 5.3 Criterios para el Registro de Peticiones, del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, así:

*“1. De las peticiones que son presentadas por las autoridades organismos de control o entidades: teniendo claro que la razón de ser del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas es el registro de las peticiones ciudadanas, automáticamente quedan excluidas aquellas presentadas por otras Entidades.*

*Excepción: únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se esté dando traslado por competencia sobre una petición de la ciudadanía. En este caso, la solicitud debe ser creada en sistema a nombre de la persona peticionario (a) y no de la Entidad que traslada o del directivo que remite, a menos que lo realice una Entidad en representación de una persona en condición de vulnerabilidad y se formule en garantía del cumplimiento de sus derechos.*

*2. Trámites y Otros Procedimientos Administrativos (OPA): las solicitudes que se radiquen directamente en la Entidad, relacionadas con los trámites y OPAS que se encuentren referenciadas en la Guía de Trámites y Servicios, no deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.*


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

(...)

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

(...)

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

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 7 de 18                  |

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

- *La designación de la autoridad a la que se dirige.*
  - *Los nombres y apellidos completos de la persona solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. La peticionaria o el peticionario podrán agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si se trata de una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
  - *El objeto de la petición.*
  - *Las razones en las que fundamenta su petición.*
  - *La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
  - *La firma de la persona solicitante cuando fuere el caso*
7. *Peticiones relativas a temas de contratación pública: aquellas comunicaciones en las cuales se haga remisión de documentación que haga parte del proceso administrativo de contratación como propuestas, pólizas, informes de ejecución contractual, de supervisión o interventoría, NO deben registrarse en el Sistema.*

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


*Las peticiones que no cumplan con las características establecidas para ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, por tratarse de peticiones remitidas por otras entidades o autoridades, deberán ser tramitadas a través del sistema de gestión documental, o del instrumento que defina cada entidad para tal fin, atendiendo los términos señalados en el numeral relativo a “De las peticiones entre autoridades” o según el plazo indicado en la solicitud entre entidades”.*

3.10 La dependencia competente para dar respuesta a la petición, debe analizar si la misma puede catalogarse como análoga, reiterativa, incompleta, oscura e irrespetuosa, así:

**Petición análoga:** opera cuando más de 10 personas formulen peticiones, de información, de interés general o de consulta. La Entidad puede dar una única respuesta que publica en un diario de amplia circulación, además la publica en su página Web y entrega copias de la misma a quienes las soliciten.

**Petición reiterativa:** si durante el proceso de clasificación de las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que se trata de una petición idéntica de un mismo solicitante (identificado por el login de usuario, correo electrónico, datos personales), asunto y adjuntos, el tratamiento a realizar es el contemplado en el artículo 19<sup>13</sup> de la Ley 1755 de 2015.

<sup>13</sup> Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas, 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”.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 8 de 18                  |

En atención a lo anterior, se debe generar una comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingresó con anterioridad a la Entidad, indicando el o los números de petición asociados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s).

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

Excepción: cuando se identifique que la petición fue registrada más de una vez por error humano o creada por el lanzamiento automático de la interfaz del Sistema de Gestión Documental AZ Digital y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, la Entidad, puede realizar el cierre a la totalidad de peticiones, con excepción de una (1), a la cual se le da respuesta.

El cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, se realiza con el evento “Cerrado por no petición” o “Solucionado por respuesta definitiva”, incluyendo la siguiente observación:

*“Se genera cierre en el sistema a la petición (incluir número), toda vez que será atendida mediante la petición (incluir número) por cuanto... (acompañar del motivo que ocasiona el cierre, para que el solicitante pueda consultar la respuesta con dicho radicado)”.*


Petición incompleta: en caso de que el ciudadano(a), radique en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” una petición incompleta, la dependencia competente de emitir respuesta, deberá solicitar al peticionario (a) los documentos faltantes, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación.

De acuerdo con lo anterior, el peticionario (a) tiene un mes para completar la petición; si no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, se debe decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo.

Petición oscura: es considerada cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto, ante lo cual la dependencia competente de emitir respuesta debe devolver la petición para que la corrija o aclare dentro de los 10 días hábiles siguientes a la radicación.

De acuerdo con lo anterior, el peticionario(a) tiene un mes para completar la petición; en caso de no recibir la corrección o aclaración de parte del peticionario(a) en el término antes señalado, se debe decretar el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo.

Petición irrespetuosa: toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo; por lo anterior, se considera irrespetuosa cuando resultan descomedidas e injuriosas de manera ostensible e incuestionable y que superan el rango normal del comportamiento, ante lo cual se deberá proceder a cerrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” con el evento “Cancelado por no petición”.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 9 de 18                  |

3.11 Cuando la petición no sea competencia de la Secretaría Distrital de Integración Social, se debe realizar el correspondiente traslado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” a la Entidad que da respuesta de fondo a la petición e informar del traslado al ciudadano (a) solicitante. Por lo anterior, cada dependencia realizará las siguientes acciones:

- a. Cuando el traslado de la petición sea para “entidades de orden distrital” que se encuentran parametrizadas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, se realizará utilizando el evento: “Trasladar”.
- b. Cuando el traslado de la petición sea para “entidades nacionales, territoriales o empresas privadas”, la dependencia deberá dar traslado a la petición mediante oficio, el cual debe ser radicado en el Sistema de Gestión Documental AZ Digital o el que haga sus veces, dirigido a la Entidad competente con copia al ciudadano(a), informando el traslado de su petición; adicionalmente, se debe enviar por correo electrónico.

Ahora bien, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, se utiliza el evento: “Traslado”/ “Nación Territorio y Empresa Privada”/ “Entidad Nacional”, se adjunta el oficio de traslado y se procederá con el cierre de la petición en el Sistema. En ningún caso, se deberá cerrar la petición en el Sistema, bajo el evento “Respuesta Definitiva”.


3.12 Las peticiones ciudadanas expresadas a través de las redes sociales institucionales como Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, LinkedIn y X (antes Twitter), las cuales constituyen un canal directo y efectivo de comunicación entre la ciudadanía y la Secretaría Distrital de Integración Social, deben ser gestionadas con oportunidad, calidad, lenguaje claro, respetuoso, comprensible e incluyente, de conformidad con los principios de buen servicio, atención al ciudadano y enfoque diferencial; dando cumplimiento a lo establecido en la Directiva 004<sup>14</sup> del 25 de mayo de 2021 y la Circular 002<sup>15</sup> de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., las cuales definen los criterios para el manejo y atención al ciudadano a través de redes sociales.

Por lo anterior, la Secretaría Distrital de Integración Social ha definido un diagrama de flujo contenido en el numeral 4, del presente procedimiento.

3.13 Las peticiones presentadas por los grupos étnicos, en lenguas nativas a través de los canales dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, deben ser remitidas a la dependencia competente en materia de enfoque diferencial en la Entidad; a fin de ser traducidas a la lengua oficial de Colombia, el castellano, con el propósito de brindar respuesta a la petición. Una vez traducidas, se asignarán a la dependencia competente de emitir respuesta definitiva.

<sup>14</sup> Directiva 004 de 2021 “Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

<sup>15</sup> Circular 002 de 2022 “Lineamiento para el manejo y la atención al ciudadano a través de Redes Sociales” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 10 de 18                 |

En caso de no contar con intérpretes disponibles, la dependencia competente en materia de enfoque diferencial debe solicitar el apoyo de un traductor especializado ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura, suministrando la información dada por parte del peticionario (a).

3.14 Las sugerencias que sean allegadas a la Secretaría Distrital de Integración Social, se enmarca en los principios de participación e innovación pública establecidos en la política de Gobierno Abierto, y se articulan con la estrategia distrital Conoce, Propone y Prioriza CPP, la cual promueve el aprovechamiento de las sugerencias ciudadanas para la mejora continua de la gestión institucional.

En atención a lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en la Circular No. 016<sup>16</sup> del 25 de mayo de 2022, de la Secretaría Distrital de Integración Social, así:

- a. Categoría sugerencia implementada: "...Su sugerencia ha sido implementada...", "... agradezco su participación..."
- b. Categoría Sugerencia en revisión: "...Su sugerencia se encuentra en revisión y será discutida por los directivos de la Entidad en el mes de ... ", " ... agradezco su participación ..."
- c. Categoría Sugerencia no viable: "...Su sugerencia no es viable dado que ...", "... agradezco su participación ..."


Una vez remitida la respuesta a la ciudadanía, el “designado” de la operación del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha” de la dependencia, debe incluir en el campo de observaciones, el tipo de respuesta que se emitió al ciudadano(a) según lo enunciado anteriormente.

Lo anterior, con el fin que el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, proceda a diligenciar el Formato no controlado "Recopilación de sugerencias ciudadanas" con la información del trámite realizado sobre la petición y, si aplica, el envío para discusión en la siguiente sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de las comunicaciones con categoría "Sugerencia en revisión".

3.15 Las peticiones clasificadas como “Denuncias por presuntos actos de corrupción”, allegadas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, o los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Integración Social, deben ser asignadas de forma inmediata a la Oficina de Control Disciplinario Interno, conforme a la Directiva 005<sup>17</sup> de 2023; la cual fija las directrices para la atención y gestión, incluyendo la obligación de proteger la identidad del denunciante, el registro, asignación, seguimiento y respuesta a la misma.

<sup>16</sup> Circular 016 de 2022 “Orientaciones para la implementación de la estrategia “conoce, propone y prioriza” de la Secretaría Distrital de Integración Social

<sup>17</sup> Directiva Conjunta 005 de 2023 “Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.” de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.


|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 11 de 18                 |

De igual manera, las peticiones clasificadas como “Queja”, deben ser asignadas de forma inmediata a la Oficina de Control Disciplinario Interno, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>18</sup>, quien es el competente de definir si procede a iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

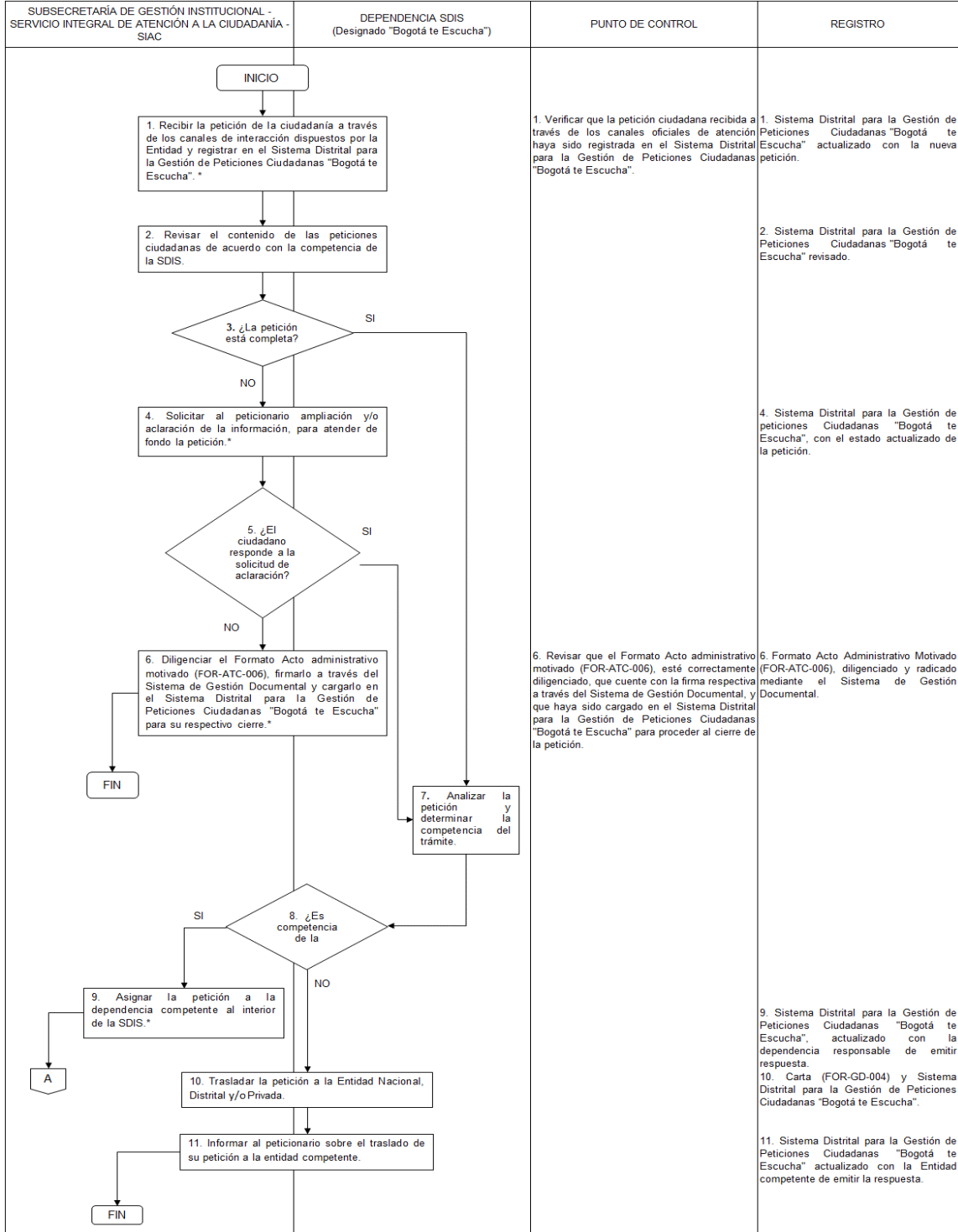
3.16 Las peticiones ciudadanas allegadas a través del buzón de sugerencias de la Secretaría Distrital de Integración Social, deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, previo diligenciamiento del Formato Apertura buzón de sugerencias FOR-ATC-009, con el fin de que sean gestionadas por la dependencia competente, conforme lo establecido en el Instructivo Canales de interacción para la atención de la ciudadanía (INS-ATC-001).

#### 4. Descripción de actividades

<sup>18</sup> Artículo 76 Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 12 de 18                 |

### A. Tramite de peticiones ciudadanas





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

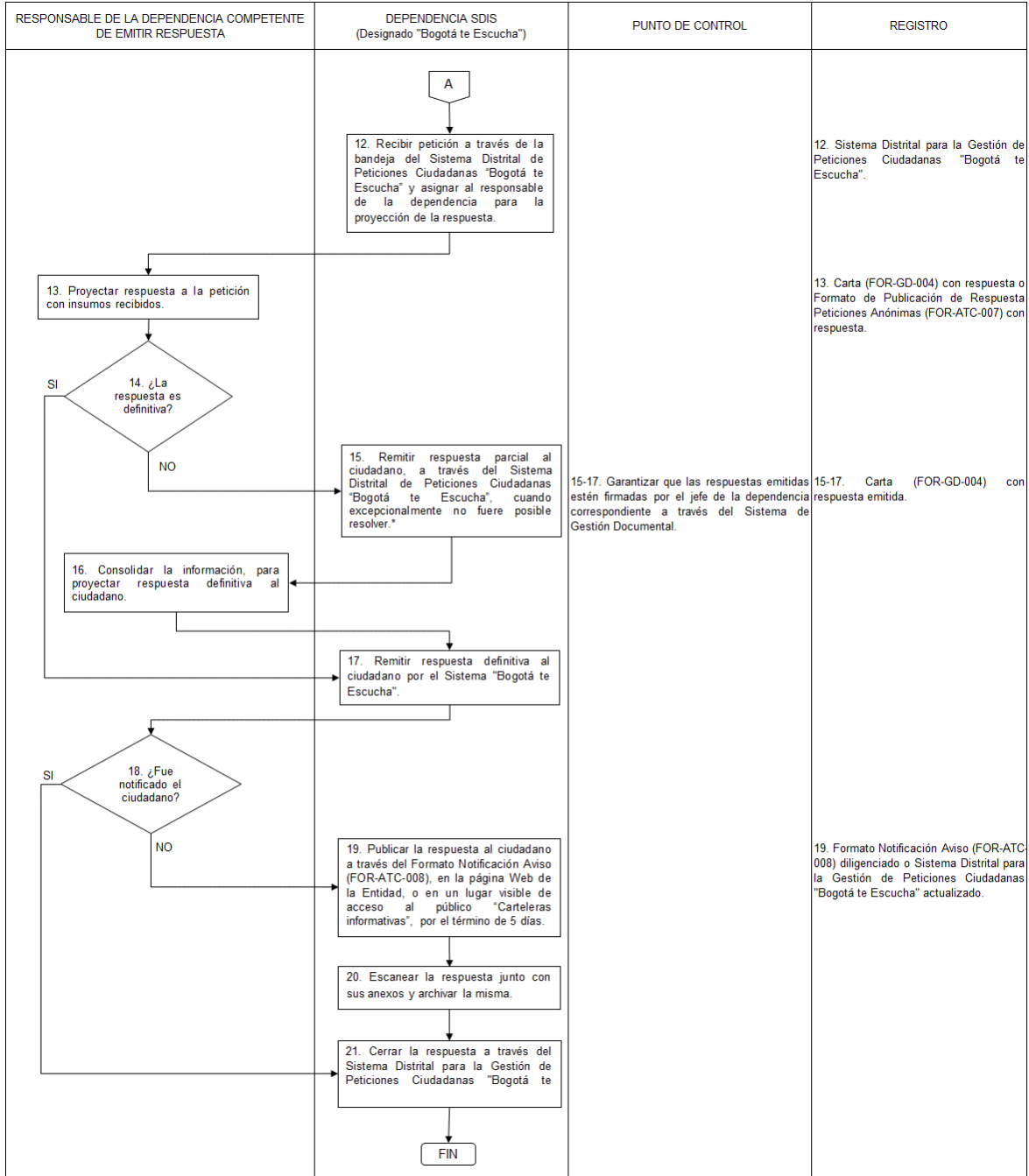
PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES  
CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL

Código: PCD-ATC-003


Versión: 2

Fecha: Circular No. 032 –  
18/06/2025

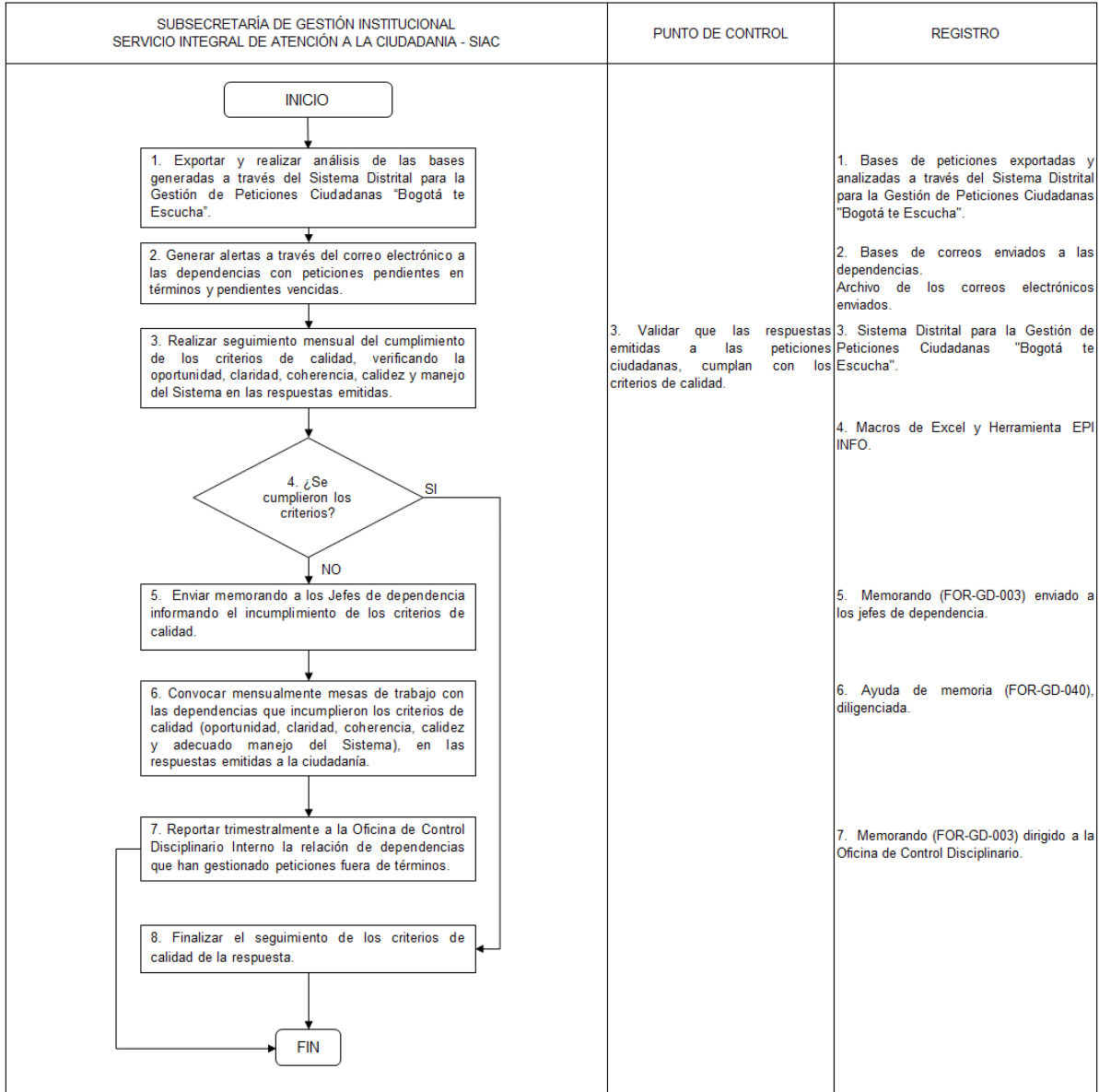
Página: Página 13 de 18




\* Ver numeral 4.1 Aclaración de actividades

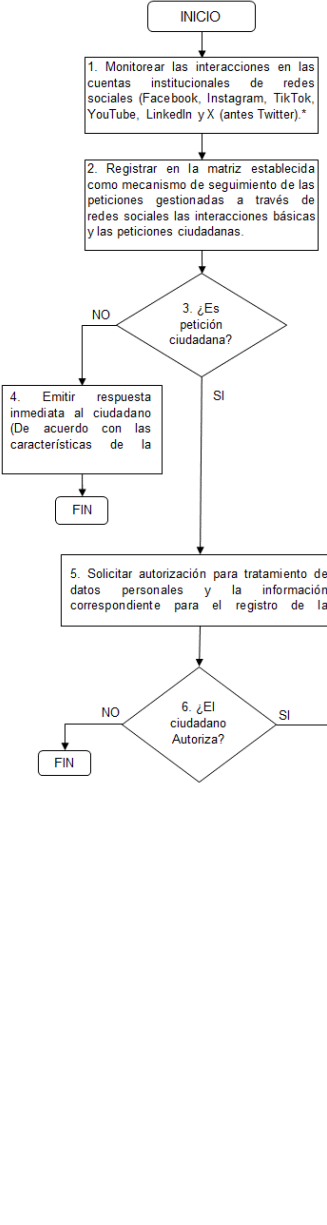
|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 14 de 18                 |

## B. Seguimiento trámite de peticiones ciudadanas




|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 15 de 18                 |

### C. Seguimiento redes sociales

| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES   | SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL - SERVICIO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SIAC | DEPENDENCIA SDIS (Designado "Bogotá te Escucha") | PUNTO DE CONTROL  | REGISTRO  |
|---|---|--|---|---|
|  <pre> graph TD     INICIO([INICIO]) --&gt; B1[1. Monitorear las interacciones en las cuentas institucionales de redes sociales (Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, LinkedIn y X (antes Twitter).*)]     B1 --&gt; B2[2. Registrar en la matriz establecida como mecanismo de seguimiento de las peticiones gestionadas a través de redes sociales las interacciones básicas y las peticiones ciudadanas.]     B2 --&gt; D3{3. ¿Es petición ciudadana?}     D3 -- NO --&gt; B4[4. Emitir respuesta inmediata al ciudadano (De acuerdo con las características de la)]     B4 --&gt; FIN1([FIN])     D3 -- SI --&gt; B5[5. Solicitar autorización para tratamiento de datos personales y la información correspondiente para el registro de la]     B5 --&gt; D6{6. ¿El ciudadano Autoriza?}     D6 -- NO --&gt; FIN2([FIN])     D6 -- SI --&gt; B7[7. Registrar la petición en el Sistema Bogotá te Escucha."]     B7 --&gt; B8[8. Diligenciar el número de radicado de la petición en la matriz establecida.]     B8 --&gt; B9[9. Asignar a la dependencia competente de SDIS, a través del Sistema "Bogotá te Escucha".]     B9 --&gt; B10[10. Continuar con la actividad número 12 del flujograma A. Trámite de peticiones ciudadanas.]     B10 --&gt; FIN3([FIN])           </pre> |   |  | <p>1. Verificar el contenido de las interacciones allegadas por los diferentes cuentas institucionales de redes sociales.</p> <p>2. Identificar si el tipo de interacción cumple con los criterios para ser registrada como petición ciudadana en Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".</p> <p>4. Garantizar que la SDIS, brinda respuesta a la interacción generada por el ciudadano(a).</p> <p>5. Garantizar la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de la Entidad.</p> <p>7. Verificar que la petición ciudadana recibida a través de las cuentas institucionales en las redes sociales haya sido registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha".</p> <p>8. Garantizar la trazabilidad del registro de la petición en la Matriz Interacciones Redes Sociales.</p> | <p>2. Matriz Interacciones Redes Sociales, diligenciada.</p> <p>3. Matriz Interacciones Redes Sociales, diligenciada.</p> <p>4. Matriz Interacciones Redes Sociales, diligenciada.</p> <p>5. Matriz interacciones redes sociales, diligenciada.</p> <p>7. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" con registro de petición.</p> <p>8. Matriz interacciones redes sociales, diligenciada.</p> <p>9. Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" con registro de la petición.</p> <p>10. Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" con asignación realizada.</p> |

\* Ver numeral 4.1 Aclaración de actividades

#### 4.1 Aclaración de actividades

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 16 de 18                 |


#### A. Trámite de peticiones ciudadanas

- Actividad No. 1. Deben ser registrados los requerimientos de origen ciudadano allegados por los diferentes canales de atención de la Entidad (virtual, presencial y, telefónico y video llamada), entendidos como: derechos de petición (interés particular y general), quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, denuncias por presuntos hechos de corrupción y felicitaciones que lleguen a la Secretaría Distrital de Integración Social (salvo las excepciones contenidas en los numerales 2.2 y 5.3 del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas).
- Actividad No. 4. La solicitud de aclaración o ampliación de una petición ciudadana se debe realizar dentro de los 10 días calendario siguientes a la fecha de radicación y éste debe completar el contenido de la solicitud en el término máximo de un mes.
- Actividad No 6. El desistimiento se considera como la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de no continuar con su solicitud, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. La herramienta Bogotá te escucha dispuso para este proceso el evento “Solicitar ampliación”, el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por desistimiento tácito”.
- Actividad No 10. Si la dependencia no es competente de dar trámite a la petición, esta debe remitirse desde el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a la dependencia responsable de emitir la respuesta, en consecuencia, no debe devolverse al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía -SIAC.

En el caso de identificar un requerimiento ciudadano que por competencia vincula a diferentes dependencias de la Entidad y se requiera generar una respuesta consolidada, ésta debe tramitarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha. Las dependencias competentes mediante del designado realizan proceso de comunicación y articulación interna (vía correo electrónico o memorando interno), solicitando insumos con el fin de atender de fondo Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, se debe utilizar el parámetro “solucionar mediante el evento”: solucionado por respuesta definitiva, y dar una única respuesta por parte de la Entidad.

Para traslado a la Entidad Distrital, se debe realizar a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha" bajo el evento "trasladar".

- Actividad No. 15. En la respuesta parcial, se informan los motivos por los cuales no se puede dar una respuesta de fondo, comunicando la ampliación de los términos. Esta, no puede exceder el doble del tiempo máximo establecido por la ley.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 17 de 18                 |

### C. Seguimiento Redes Sociales

- Actividad No.1. Las dependencias que administran directamente redes sociales oficiales, además de las cuentas institucionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones, son corresponsables de la gestión y cumplimiento del presente procedimiento ante las interacciones y peticiones ciudadanas recibidas por dicho canal (redes sociales de apoyo), ver Protocolo Redes sociales (PTC-CE-004), lo que conlleva a adoptar las medidas correspondientes con los designados de la plataforma Bogotá te Escucha esas dependencias.
- Actividad No.5. Una vez la Oficina Asesora de Comunicaciones identifica dentro de las interacciones, una petición ciudadana, procede a solicitar autorización de datos, usando el siguiente texto prototipo:

*“De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por lo cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, solicitamos tu autorización para el tratamiento de tu información, según lo dispuesto en nuestra política de tratamiento de datos personales, la cual puede ser consultada en la página web de la Secretaría de Integración Social <https://bit.ly/PoliticaPrivacidadTratamientoDatos>.”*

*¿Autorizas? Sí/No, Si tu respuesta es Sí, por favor indicanos los siguientes datos: nombres y apellidos, género, tipo y número de documento, correo electrónico, número de teléfono, asunto de la petición y dirección.”*

- Actividad No.7. La Oficina de Comunicaciones, debe poner en conocimiento del ciudadano a través de un mensaje privado, directo o inbox; el número de radicado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, por la misma red social donde se estableció el contacto, usando el siguiente texto prototipo:

*“Te confirmamos que tu petición fue registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”; con el siguiente número de radicado Ej.1841722025, podrás consultarla en el siguiente link <https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion>, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que serán remitidos a tu correo.”*


Si el volumen de peticiones es elevado, no es necesario notificar el número de radicado a través de la red social, ya que el sistema envía una notificación automática al correo del peticionario, en la que se reflejan los movimientos de su solicitud.

### 5. Administración del procedimiento

Subsecretaría de Gestión Institucional

### 6. Documentos asociados

- FOR-ATC-006 Formato Acto administrativo motivado
- FOR-ATC-007 Formato Constancia publicación de respuesta de peticiones anónimas
- FOR-ATC-008 Formato Notificación aviso
- FOR-ATC-009 Formato Apertura buzón de sugerencias

|   |  |   |
|---|--|---|
|  <p>ALCALDÍA MAYOR<br/>DE BOGOTÁ D.C.<br/>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | <p>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>PROCEDIMIENTO TRÁMITE DE PETICIONES<br/>CIUDADANAS EN LA SECRETARÍA DISTRITAL DE<br/>INTEGRACIÓN SOCIAL</p> | Código: PCD-ATC-003                     |
|   |  | Versión: 2                              |
|   |  | Fecha: Circular No. 032 –<br>18/06/2025 |
|   |  | Página: Página 18 de 18                 |

- FOR-ATC-010 Formato Reporte mensual - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
- FOR-ATC-011 Formato Designación responsable operación Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
- INS-ATC-001 Instructivo Canales de interacción para atención de la ciudadanía

## 7. Aprobación del documento

|                                 | Elaboró  | Revisó  | Aprobó                                 |
|---------------------------------|--|---|--|
| Nombre                          | María Alejandra Organista<br>Christian Bello Aguirre   | Nancy Carolina Romero Suarez<br>Gloria Matilde Torres Cruz<br>Marcela María Medina Avella<br>Mónica Rodríguez   | Lina María Sánchez Romero              |
| Tipo de vinculación y cargo/rol | Contratista<br>Subsecretaría de Gestión Institucional<br>Contratista<br>Subsecretaría de Gestión Institucional | Jefe de Oficina Oficina Asesora de Comunicaciones (E)<br>Subdirectora Administrativa y Financiera<br>Líder SIAC<br>Subsecretaría de Gestión Institucional<br>Gestora SG – Proceso de Atención a la Ciudadanía | Subsecretaria de Gestión Institucional |