



CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE. 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

LA MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D. C.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias, en especial las contenidas en el artículo 20, numerales 1 y 2 del Acuerdo 348 de 2008, Reglamento Interno del Concejo de Bogotá D.C. y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su artículo 4 dispone: “...Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades”, en el artículo 15: “...todas las personas...tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en...archivos de entidades públicas y privadas...”, en el artículo 20 “garantiza a toda persona la libertad de...recibir información veraz e imparcial...”, en el artículo 23 “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución”, en el artículo 40 “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político...” y en el artículo 74 “Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”

Que los artículos 5 y 6º de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA, afirman que las personas tienen derechos y deberes ante las autoridades, entre los primeros está: “1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público...” y entre los segundos: “...3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes...”

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del CPACA, sustituido por la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 que regula el derecho de petición: “Las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo...”, observando las disposiciones legales, entre ellas, el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y su Decreto Reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública N° 1083 de 2015, o las normas que las modifiquen adicionen o sustituyan.

Que para tal efecto, la Ley 1755 de 2015 al modificar los artículos 13 al 33 del CPACA, contempla en el artículo 14 la circunstancia excepcional de cuando no fuere posible resolver la petición en los plazos legales, en el artículo 17, el procedimiento para las peticiones incompletas, y en el artículo 21, cuando el funcionario no tiene competencia para resolver la petición, entre otros temas.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 al dictar normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, ordena a toda entidad pública tener: Una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad; en la página web principal un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios, y un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que el artículo 1º del Decreto Ley 019 de 2012 dice: “Los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley” Subrayado fuera del texto.





CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE. 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

Que la Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, en su artículo 69 dispone: *“Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992... Las denuncias y quejas falsas o temerarias, una vez ejecutoriada la decisión que así lo reconoce, originarán responsabilidad patrimonial en contra del denunciante o quejoso exigible ante las autoridades judiciales competentes”, según lo dispuesto en el parágrafo segundo del artículo 150 de esta misma normativa.*

Que el artículo 79 de la Ley 1564 de 2012, Código General del Proceso, contempla la presunción de temeridad o mala fe en los siguientes casos:

1. Cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal... o a sabiendas se aleguen hechos contrarios a la realidad.
2. Cuando se aduzcan calidades inexistentes.
3. Cuando se utilice el proceso... para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos.
4. Cuando se obstruya, por acción u omisión, la práctica de pruebas.
5. Cuando por cualquier otro medio se entorpezca el desarrollo normal y expedito del proceso.
6. Cuando se hagan transcripciones o citas deliberadamente inexactas”

Que la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, regulan la protección de datos personales, norma esta aplicable al trámite de los derechos de petición, especialmente el numeral 4º del artículo 13 de la segunda disposición, según el cual una política de tratamiento de la información, debe contener *“la persona o área responsable de la atención de peticiones, consultas y reclamos ante la cual el titular de la información puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir el dato y revocar la autorización”*

Que la Ley 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional...”,* regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y las excepciones a la publicidad de información.

Que en desarrollo de la Ley 1763 de 2015, se propone un Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las entidades públicas – MIPG, cuya dimensión *Gestión para el resultado con valores*, contempla la política de SERVICIO CIUDADANO, cuyo autodiagnóstico incluye la caracterización de usuarios y medición de percepción, la atención incluyente y accesibilidad, los canales de atención, la protección de datos personales, la gestión de PQRS, entre otros.

Que en fallo de noviembre 1º de 2011, expediente D- 8410 y AC D-8427, Magistrado Ponente: JORGE IGNACIO PRETELT CHALJUB, la Corte Constitucional en demanda de los artículos 10 (parcial), 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 309 (parcial) de la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”,* define como reglas jurisprudenciales en materia de protección del derecho fundamental de petición: *“...c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. Oportunidad 2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición. d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita...”*

Que la misma sentencia agrega ante la imposibilidad de dar una respuesta en el lapso legal: *“...el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud...”* y finaliza señalando que: *“...La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición...”*

Que la Sala Plena de la Corte Constitucional, en Sentencia C-951 del 4 de diciembre 2014, al revisar la constitucionalidad del Proyecto de Ley número 65 de 2012 Senado y número 227 de 2013 Cámara *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”,* hoy Ley 1755 de 2015, Magistrada Ponente: MARTHA VICTORIA SÁCHICA MÉNDEZ, resuelve: *“...SEXTO.- Declarar EXEQUIBLE el artículo 16 del proyecto de Ley*





CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE. 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

*estatutaria revisado, siempre y cuando el numeral 2º se entienda sin perjuicio de que las peticiones de carácter anónimo deban ser admitidas para trámite y resolución de fondo, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad...”* Subrayado fuera del texto.

Que el citado expediente, en cuanto a la facultad para rechazar peticiones irrespetuosas, señala: *“...No puede constituir un ejercicio arbitrario y caprichoso de las autoridades...los escritos irrespetuosos son aquéllos que resultan descomedidos e injuriosos para con los mencionados sujetos, de manera ostensible e incuestionable...”* Subrayado fuera del texto.

Que al analizar el tema de la reserva de información y documentos públicos, la Alta Corte afirma que: *“... Como cláusula general la disposición estipula que sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y pasa a enlistar los que, de acuerdo con el Proyecto de Ley Estatutaria, son especialmente reservados...”*, agregando que: *“...no se trata de la solicitud de cualquier autoridad, sino de aquella facultada de forma específica para ello. La aparente generalidad con que la disposición se refiere a autoridades “judiciales, legislativas y administrativas”, no lo es en realidad, toda vez que la misma norma estatutaria estipula que la solicitud de información o documentos reservados debe provenir de autoridades (i) constitucional y legalmente competentes para ello y que (ii) debe tener conexidad con el ejercicio de las funciones de estas autoridades...”*

Que el Acuerdo 348 de 2008 *“Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital”*, en su artículo 22, consagra las funciones del Presidente de esta entidad y en su numeral 16 reza a la letra: *“Resolver los derechos de petición que se presenten ante la Corporación, así como los que se dirijan ante los concejales y hagan referencia exclusivamente a actuaciones o decisiones tomadas por el Concejo”*.

Que el Concejo de Bogotá, D.C., mediante el Acuerdo 492 de 2012, modifica la estructura organizacional del Concejo de Bogotá, D.C., y crea la dependencia DIRECCIÓN JURÍDICA, a la cual le asigna dentro de sus funciones, en el numeral 11º *“Establecer mecanismos y procedimientos para la atención al usuario y respuesta a las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos, dirigir y controlar el desarrollo de las actividades relacionadas con dicho proceso”*

Que mediante el Acuerdo No. 630 del 29 de diciembre del 2015, esta Corporación establece unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, aplicables a las entidades de la Administración Central, Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, Empresas Sociales del Estado y Sociedades de Economía Mixta, y regulatorios de la atención personalizada al ciudadano, la atención escrita y virtual, el espacio físico de los puntos de atención al ciudadano y el manual de los derechos y deberes de los usuarios que realizan peticiones; para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.

Que el Acuerdo 731 de 2018 *“Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del Acuerdo 630 de 2015...”* indica la importancia de la estandarización y homogenización de la prestación del servicio a la ciudadanía, mediante la adopción de manuales de servicio y la implementación de los principios de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía e insta a la entidades distritales para que el defensor de la ciudadanía dé a conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, promueva la interacción de la administración con los administrados e informe a la ciudadanía su gestión en la audiencia de rendición de cuentas.

Que el Concejo de Bogotá D.C., dentro de su Manual de Procesos adopta el procedimiento *Atención a la Ciudadanía*, con el objetivo de recepcionar las solicitudes por medio de los canales habilitados por la Corporación, registrarlas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., clasificarlas según el tipo de petición y direccionarlas a la dependencia y/o entidad competente y mediante la Resolución 1007 de 2015 modifica el mapa de procesos del SIG, trasladando el proceso de apoyo denominado *Atención al Ciudadano*, a proceso misional.

Que en el actual Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014, una de las políticas de operación de *Atención al Ciudadano*, dice: *“Todas las inquietudes de la ciudadanía deben ser atendidas en el Concejo de Bogotá, D.C., por el proceso de Atención al Ciudadano”* y el alcance es *“...que se garantice en la posible una*





CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE 2019 )

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C."**

*respuesta oportuna y completa, según la competencia de la Corporación" y con tal fin, mediante la Resolución 0121 de 2011, la Mesa Directiva del Concejo de Bogotá D.C., adoptó la figura del DEFENSOR CIUDADANO, al cual le corresponde verificar que las autoridades competentes, den respuesta oportuna a las solicitudes de los ciudadanos. Por su parte, el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG adoptado por la Corporación como marco de referencia para el sistema institucional de gestión, incluye la política de SERVICIO CIUDADANO, cuya filosofía es brindar un "servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable"*

Que la Resolución 040 de 2018 "*Por la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Concejo de Bogotá D.C. vigencia 2018*" expedida por la Mesa Directiva, contempla como actividad número 4 "*Reglamentar el trámite de los derechos de petición dirigidos a la Corporación*"

Que no obstante la normatividad citada y la jurisprudencia sobre el tema específico, se está presentando descoordinación institucional en la atención de las solicitudes dirigidas al Concejo de Bogotá D.C., y se hace necesario reglamentar internamente el trámite de las peticiones que le dirigen, con el fin de lograr una respuesta oportuna y única, cuando diferentes dependencias son competentes.

Que en virtud de lo anterior, la Dirección Jurídica de la Corporación proyecta el acto administrativo reglamentario y realiza sendas reuniones internas de socialización, con los funcionarios del proceso de Atención al Ciudadano, con los delegados de los procesos misionales, de las dependencias administrativas y de las unidades de apoyo normativo de los Concejales; así como con funcionarios de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., responsable del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "*Bogotá te escucha*"; con el fin de retroalimentar el texto y garantizar su aplicabilidad y utilidad.

Que producto de las reuniones se solicita a la Dirección Administrativa de la Corporación, la asignación del personal necesario para el proceso de Atención al Ciudadano y la habilitación de la línea única.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1º. OBJETO: Establecer el Reglamento Interno para el trámite y seguimiento de los derechos de petición presentados al Concejo de Bogotá, D.C., por los usuarios internos y externos, ya sean ciudadanos - personas naturales o jurídicas - autoridades, mediante los diferentes canales de atención; con el fin de propiciar en las partes interesadas el uso correcto del derecho de petición, optimizar la gestión administrativa de los derechos de petición en la Corporación y garantizar la respuesta oportuna, completa y de fondo a las solicitudes.

Artículo 2º. ELEMENTOS DEL DERECHO DE PETICIÓN: Toda solicitud verbal o escrita, presentada al Concejo de Bogotá D.C., se entiende en ejercicio del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, bajo los siguientes elementos:

- a. Titularidad de toda persona. Sin ninguna exclusión las peticiones podrán ser presentadas por cualquier persona y su trámite será el mismo, indistintamente del contenido o interesado.
- b. Solicitud respetuosa a la autoridad. Constituye un presupuesto de validez del escrito, por cuanto al ser descomedido de manera ostensible o incuestionable, faculta a la autoridad competente para rechazar la petición.
- c. Cumplimiento de requisitos para su ejercicio. Todo derecho lleva implícito un deber, en este caso existen unos requisitos formales del contenido de las peticiones que el interesado debe cumplir y un límite jurídico, según el cual los derechos fundamentales no son absolutos, advirtiéndose la posibilidad del abuso del derecho de petición, que legitima la ausencia de respuesta por parte de la autoridad competente.
- d. Finalidad de la petición. La legitimidad es flexible y abarca desde el interés general hasta el interés particular, involucrando la solicitud de información o de copias, las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de presuntos actos de corrupción y felicitaciones.





CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 00114 DEL AÑO 2019

( 14 ENE. 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

- e. Oportunidad de la respuesta. Como regla de respeto de la autoridad pública hacia los gobernados, aquella debe tramitar la petición y dar respuesta dentro de un término legalmente preestablecido, sin que ello implique una decisión favorable a las pretensiones del interesado.

Artículo 3º. TIPOLOGIA DERECHOS DE PETICIÓN: El objeto de la solicitud puede corresponder a alguno de los siguientes tipos:

- a. Petición: Requerimiento de intervención de la entidad pública en un asunto concreto.
- b. Solicitud: Manifestación verbal o escrita, por medio de la cual se reclama formalmente algo.
- c. Información: Datos, registros, informes y documentos propiedad del Concejo de Bogotá D.C., que pueden ser consultados conforme a las restricciones que establece la ley.
- d. En interés general: Cuando se argumenta el bien de todos y cada uno de los ciudadanos, de un colectivo o comunidad que se ve afectado.
- e. En interés particular: Cuando se argumenta una situación individual afectada por la acción de otro o derecho, que le concierne a una persona en concreto.
- f. Queja: Acusación formal por conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, de los funcionarios del Concejo de Bogotá D.C., en el ejercicio de sus funciones.
- g. Reclamo: Manifestación de insatisfacción por un servicio deficiente o la irregularidad de un producto (Proyecto de acuerdo o proposición) del Concejo de Bogotá D.C.
- h. Sugerencia: Propuesta o recomendación para que el Concejo de Bogotá D.C. mejore sus servicios y productos.
- i. Denuncia: Declaración en la cual se pone en conocimiento cualquier hecho presuntamente constitutivo de una infracción penal, disciplinaria, civil o responsabilidad fiscal.
- j. Felicitación: Expresión de satisfacción referente a los servicios que brinda el Concejo de Bogotá D.C.
- k. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o evidencia de las actividades ejecutadas.
- l. Orientación: Suministro de información al usuario, que dirige petición verbal, guiándolo en temas de competencia del Concejo de Bogotá D.C., que sean de su interés.
- m. PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, individualmente consideradas o varias de ellas en un mismo documento.

Artículo 4º. CONTENIDO DE LAS PETICIONES: Según el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener, por lo menos:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante, con documento de identidad y dirección física y/o electrónica donde recibirá correspondencia.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.





CONCEJO DE  
BOGOTÁ D.C.

## RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE. 2019 )

### “POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”

Artículo 5º CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES: Los canales oficiales de atención definidos por la Corporación para la recepción de las peticiones, son los siguientes:

- a. SDQS- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: Herramienta informática de acceso público <http://www.bogota.gov.co/sdqs>, administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y en el Concejo de Bogotá D.C. a cargo del proceso de Atención al Ciudadano, la cual permite formular de manera virtual peticiones sobre temas relacionados con la ciudad; dirigidas a cualquier entidad del Distrito.

La Corporación como usuario registrado del SQDS, tramita las solicitudes clasificadas, direccionándolas a la dependencia y/o entidad competente, y/o dando una respuesta parcial, definitiva o consolidada sobre las peticiones respecto de las cuales es competente, según corresponda.

- b. Correspondencia: Ventanilla única de radicación dispuesta por la Corporación para la recepción de todas las comunicaciones escritas contentivas de derechos de petición y conocidas para este reglamento como PQRS; en el horario de atención de lunes a viernes en jornada continua, de 8 a.m. a 5 p.m., donde asignan un número consecutivo de radicación (CORDIS) y envían la petición al proceso de Atención al Ciudadano.
- c. Atención al Ciudadano: Proceso encargado de atender a los ciudadanos personalmente y recepcionar sus peticiones verbales, en el horario de atención de lunes a viernes en jornada continua de 8 a.m. a 5 p.m. Así mismo, es la responsable de tramitar las peticiones asignadas en el SDQS al Concejo de Bogotá D.C., y tramitar las peticiones escritas radicadas en la ventanilla de correspondencia, clasificándolas, direccionándolas y dando una respuesta parcial, definitiva o consolidada, según el caso.
- d. Correo Electrónico: El Concejo de Bogotá D.C., dispone de los correos [atencionalciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:atencionalciudadano@concejobogota.gov.co) y [quejasvreamos@concejobogota.gov.co](mailto:quejasvreamos@concejobogota.gov.co). Este último administrado por la Oficina de Correspondencia, quien imprime el mensaje, lo radica con CORDIS y lo envía al proceso de Atención al Ciudadano, el cual crea el SDQS, clasifica, direcciona y da una respuesta parcial, definitiva o consolidada, según el caso. Internamente a los correos aquí citados se podrán trasladar las peticiones recibidas por esta vía en cualquier dependencia, referentes a temas institucionales.
- e. Vía Telefónica: Se reciben llamadas a la Línea Gratuita 018000112448 o al PBX: 2088120, extensiones 717 – 824, de Atención al Ciudadano, donde se da trámite a las peticiones verbales.
- f. Buzón: El Concejo de Bogotá D.C., tiene tres (3) buzones, donde el interesado a través de un formato puede radicar su petición, queja o reclamo. El escrito pasa a la ventanilla de Correspondencia para el CORDIS, quien luego lo envía al proceso de Atención al Ciudadano, donde se crea el SDQS, clasifica, direcciona y consolida una única respuesta, según el caso.

Artículo 6º. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Sin perjuicio de los controles a los términos establecidos en el SDQS, el plazo para dar respuesta a las peticiones, es el siguiente:

- a. Regia general dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- b. Las solicitudes de documentos y de información, dentro de los diez (10) días siguientes. Vencido este plazo, la solicitud se entiende aceptada y la entidad debe entregar los documentos dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- c. La consulta sobre materias a cargo de la Corporación, dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- d. Las peticiones entre entidades se contestan dentro de los (10) días hábiles siguientes al recibo de la misma.

Parágrafo 1. – AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA DAR RESPUESTA: Cuando las peticiones no se pueden atender dentro de los plazos legales, debe informarse al interesado mediante escrito y antes de su vencimiento,





CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE. 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se va a responder, de lo cual se llevará el control y registro.

Parágrafo 2. – **COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS:** Cuando el número de fotocopias solicitadas sea superior a cinco (5), el valor de la reproducción será por cuenta del interesado, a la razón de \$100 costo unitario de página. El pago lo realizará el peticionario en la Tesorería Distrital a nombre del Concejo de Bogotá, D.C.

Artículo 7º. **TRATAMIENTO DE PETICIONES INCOMPLETAS:** Cuando se radique una petición incompleta y el funcionario responsable de dar respuesta considere que es necesario allegar información o documentación para continuar con el trámite, dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación solicitará al peticionario completarla en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente a aquel en el que el interesado aporte lo requerido, se reiniciará el término para dar respuesta.

Parágrafo. – **DESISTIMIENTO TÁCITO DE LA PETICIÓN:** Vencido el término para completar la petición, sin que el peticionario atienda el requerimiento, se entenderá que este ha desistido de su solicitud. En este caso, el funcionario responsable del trámite de la petición, la archivará mediante acto administrativo motivado y notificable, contra el que procede únicamente el recurso de reposición. No obstante, la solicitud podrá ser presentada nuevamente, con el lleno de los requisitos legales.

Artículo 8º **DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN:** El peticionario podrá desistir en cualquier tiempo de su solicitud, sin perjuicio de que la misma pueda ser nuevamente presentada o que la Corporación por razones de interés público continúe de oficio el trámite; lo cual deberá constar en resolución motivada.

Artículo 9º. **TRATAMIENTO DE PETICIONES OSCURAS, IRRESPECTUOSAS, REITERATIVAS, ANÁLOGAS O TEMERARIAS:** El responsable del Proceso de Atención a la Ciudadanía, devolverá la petición en la que no se comprenda su finalidad u objeto, para que el interesado la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, la petición será archivada.

Las peticiones calificadas como irrespetuosas, previa consideración objetiva, imparcial y no arbitraria de la autoridad competente, serán rechazadas mediante escrito motivado, que debe ser notificado y contra el cual procede recurso de reposición por el interesado; sin que esta decisión constituya violación al derecho de petición.

Tratándose de peticiones reiterativas ya resueltas, se dará respuesta de plano por escrito remitiendo a la contestación inicial, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. En este caso se advertirá al peticionario que el Concejo de Bogotá, no está obligado a tramitar peticiones iguales, cuando permanecen los mismos fundamentos de hecho y de derecho invocados, al constituir un evidente abuso del derecho de petición.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas de información, de interés general o de consulta, se dará un solo número de radicación (CORDIS) en la ventanilla de correspondencia y en observaciones del aplicativo se anotará el nombre de todos los interesados. En este caso, se dará una única respuesta, la cual deberá publicarse en un diario de amplia circulación, en la página web y se le entregará copia a quien la solicite.

En igual sentido, cuando un mismo peticionario, radique una solicitud dirigida a más de un servidor público de la Corporación, se dará un solo número de radicación (CORDIS) en la ventanilla de correspondencia y en observaciones del aplicativo se anotará el nombre de todos los destinatarios y se dará una única respuesta por parte del Proceso de Atención al Ciudadano.

La temeridad en las peticiones se configura cuando sea manifiesta la carencia de fundamento legal, o cuando a sabiendas se alleguen hechos contrarios a la realidad, o cuando se utilice cualquier actuación procesal para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos<sup>1</sup>. En este caso el Concejo de Bogotá D.C., en cabeza del Director Técnico correrá traslado del escrito a la Procuraduría General de la Nación, para su trámite respectivo.

<sup>1</sup> <http://www.procuraduria.gov.co/quiamp/quejoso-temerarioT-734.page29deseptiembrede2016>





CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

Artículo 10°. REGLAS PARA EL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN EN LA CORPORACIÓN

1. Los jefes inmediatos de todas las dependencias del Concejo de Bogotá D.C., deben designar un funcionario responsable de proyectar las respuestas a las peticiones direccionadas a su despacho y comunicar su nombre al proceso de Atención al Ciudadano, el cual coordinará la respuesta consolidada, con el funcionario designado.
2. Toda solicitud de origen ciudadano, debe ser radicada única y exclusivamente en la ventanilla de correspondencia de la Corporación, direccionada y respondida por el Proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de garantizar la trazabilidad de la documentación. Las únicas solicitudes que NO serán tramitadas por el proceso de Atención al Ciudadano, son las siguientes:
  - a. Las acciones constitucionales, las demandas judiciales, las solicitudes de conciliación extrajudicial, las quejas o informes disciplinarios, las solicitudes internas de concepto jurídico y las comunicaciones de cobro persuasivo radicadas en la ventanilla de correspondencia, se entregarán para su trámite directamente al Proceso de Gestión Jurídica - Dirección Jurídica, por cumplimiento de términos legales en los procedimientos *Coordinación de Defensa Judicial*, *Control Interno Disciplinario*, *Asesoría Jurídica Interna* y *Cobro Persuasivo* de la Dirección Jurídica. El resto de comunicaciones para esta dependencia, cumplirá el procedimiento de radicación en correspondencia (CORDIS) y traslado al Proceso de Atención al Ciudadano (registro en SDQS)
  - b. Los requerimientos de los Organismos de Control nacionales o distritales y/o autoridades de la rama judicial o legislativa, cumplen el procedimiento de radicación en la ventanilla de correspondencia (CORDIS), quien lo trasladará a la dependencia competente según el objeto de la solicitud, por ejemplo, los asuntos relacionados con los Concejales son de conocimiento de la Secretaría General, los temas misionales de la Secretaría General y las tres comisiones permanentes, el talento humano está a cargo de la Dirección Administrativa, la administración del presupuesto es de conocimiento de la Dirección Financiera, a través del Fondo Cuenta.
  - c. Los cuestionarios, respuestas a proposiciones, citaciones e invitaciones, agenda de sesiones, conceptos de la Administración Distrital sobre proyectos de acuerdo, y demás oficios propios del trámite de las proposiciones, de los proyectos de acuerdo y desarrollo de las sesiones, se radicarán directamente en las Comisiones Permanentes y la Secretaría General respectivamente, por cumplimiento de términos reglamentarios en los procedimientos misionales de *Gestión Normativa* y *Control Político*. El resto de comunicaciones para estas dependencias, cumplirá el procedimiento de radicación en correspondencia (CORDIS) y traslado al proceso de Atención al Ciudadano (registro en SDQS)
  - d. Las solicitudes internas de los funcionarios, relacionadas con su régimen salarial y/o prestacional, situaciones administrativas, certificaciones laborales y retiro del servicio, deberán ser radicadas en la ventanilla de correspondencia y serán trasladadas por esta directamente a las Direcciones Administrativa y/o Financiera, según el caso, sin intervención del Proceso de Atención al Ciudadano. El resto de comunicaciones para estas dependencias, cumplirá el procedimiento de radicación en correspondencia (CORDIS) y traslado al proceso de Atención al Ciudadano (registro en SDQS)
  - e. Los derechos de petición dirigidos a los Concejales de Bogotá D.C., y relacionados con actuaciones y/o decisiones individuales de estos o de las Bancadas a las que pertenecen, radicados por correspondencia o SDQS, serán trasladados por competencia de manera inmediata a las oficinas de los concejales, quienes darán respuesta directamente al peticionario, con la colaboración de sus respectivas Unidades de Apoyo Normativo. Tratándose de una petición trasladada por SDQS, el usuario Mesa Directiva dará cierre definitivo con el traslado en mención.
3. Las peticiones dirigidas al Presidente del Concejo de Bogotá D.C. relacionadas con las actuaciones y/o decisiones del Concejo Distrital como cuerpo colegiado, así como las que se dirijan a los concejales y hagan referencia exclusivamente a actuaciones o decisiones tomadas por el Concejo de Bogotá D.C., radicadas por correspondencia o SDQS, serán atendidas por el Director Técnico de la Dirección Jurídica, en calidad de delegado del Presidente para el tema; bajo el trámite del artículo 5° del presente acto, a través del proceso de Atención al Ciudadano.







CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

**RÉSOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019**

( 14 ENE. 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

4. Cuando se trate de una petición en la que el peticionario no se identifica (denuncia o queja anónima) se surte el mismo procedimiento de correspondencia (CORDIS y SDQS) y la respuesta es notificada por aviso en cartelera externa del proceso de Atención al Ciudadano, de la sede oficial de la Corporación y en la página web [www.concejodebogota.gov.co](http://www.concejodebogota.gov.co) en la pestaña *Servicio Ciudadano*.
5. Las denuncias por posibles hechos de corrupción presuntamente cometidos por servidores públicos del Concejo de Bogotá D.C. en el desempeño de sus funciones, presentadas en el SDQS o contra funcionarios de otras entidades u organismos, asignados a la Corporación por el SDQS, serán trasladadas por el proceso de Atención al Ciudadano al Director Técnico de la Dirección Jurídica o su delegado, quien de encontrar prueba siquiera sumaria de los hechos, trasladará la denuncia para su trámite a la Oficina de Control Interno Disciplinario de la Corporación o al ente de control externo (Personería de Bogotá D.C., Procuraduría General de la Nación o Fiscalía General de la Nación), según el hecho y el nivel administrativo del denunciado, o la reasignará al proceso de Atención al Ciudadano, para el cambio de tipología, al no constituir una denuncia por corrupción.

Lo anterior implica la protección de la identidad del denunciante de presuntos hechos de corrupción, garantizando la confidencialidad y custodia de los datos, bajo el principio de reserva documental.

Las denuncias por posibles hechos de corrupción, serán trasladadas al ente de control competente, por el proceso de Atención al Ciudadano.

Así mismo, los ciudadanos podrán narrar los hechos relacionados con presuntos actos de corrupción a un ente externo, a través de la página web [www.transparenciacolombia.org.co](http://www.transparenciacolombia.org.co), y suministrar el material probatorio que sustenta la denuncia. El Centro de Asesoría Legal Anticorrupción - ALAC de Transparencia por Colombia, procesará la denuncia, asesorará al denunciante y realizará el seguimiento de la misma.

6. Las personas que deseen formular peticiones verbales en forma presencial o no presencial (telefónicamente), serán atendidas por el proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación, donde se les brindará orientación personalizada sobre las autoridades competentes, procedimientos y plazos, dejando la respectiva constancia. En caso de requerir una respuesta escrita, se procederá a transcribir la solicitud con el cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 4º de la presente resolución, radicarla en el SDQS y tramitarla, en cumplimiento a lo ordenado por el Decreto 1166 de 2016.

**Artículo 11º. COMPETENCIA PARA DAR RESPUESTA:** El funcionario del proceso de Atención al Ciudadano, responsable de tramitar las PQRS y/o consolidar la respuesta de las SDQS, deberá verificar que las mismas reúnen los requisitos, la información o documentos necesarios para dar respuesta, y determinará si la Corporación tiene la competencia para atenderla.

Cuando la petición sea del conocimiento propio de la Corporación, el proceso de Atención al Ciudadano, dentro del primer (1) día hábil siguiente a la radicación de la PQRS o asignación en el SDQS, trasladará la petición a las dependencias competentes, a través del aplicativo SDQS.

La dependencia a la cual se haya trasladado la petición, dentro de los siete (7), diez (10) o veintiocho (28) días hábiles siguientes al direccionamiento, según el tipo de petición, remitirá el proyecto de respuesta, junto con la información o documentación pertinente, al Proceso de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que el plazo del Concejo de Bogotá D.C. para responder las PQRS y SDQS, se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación física en la Corporación o a la asignación en el SDQS. En el evento de requerirse un plazo mayor, el funcionario de la dependencia competente proyectará el escrito de ampliación del plazo dirigido al peticionario, conforme a lo previsto en el parágrafo 1º del artículo 6 de la presente resolución.

El proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo señalado en el artículo 6, consolidará la respuesta al peticionario, dentro del término legal, de dos (2) días cuando se trate de petición de información, cuatro (4) días para la petición de interés general o particular y un (1) día para la consulta.

La respuesta se dará a conocer mediante el mecanismo de comunicación, notificación o publicación pertinente, y tratándose de SDQS dará el cierre respectivo.





CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE. 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

Artículo 12°. FALTA DE COMPETENCIA: En el evento que el Concejo de Bogotá D.C. no sea competente para resolver o atender la PQRS o la SDQS, el funcionario designado del proceso de Atención al Ciudadano, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción de la petición, deberá dar traslado de la misma a la entidad competente, expresando las razones de la Corporación para no dar respuesta de fondo y enviando copia del oficio remitido al peticionario, para su conocimiento.

Artículo 13°. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES: Se dará atención preferencial a las peticiones que involucren un derecho fundamental, para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, que pruebe sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo al que está expuesto.

Así mismo, se dará atención prioritaria a los adultos mayores, personas en situación de discapacidad, menores de edad y grupos vulnerables, incluidas las etnias, tanto en la recepción de la petición en ventanilla, como en el trámite de la PQRS - SDQS.

Artículo 14°. PETICIONES SOBRE INFORMACIÓN RESERVADA O CLASIFICADA: El Concejo de Bogotá D.C., podrá rechazar las peticiones de información por motivos de reserva, mediante escrito motivado donde conste la justificación legal prevista en el índice de información Reservada y Clasificada de la Corporación, el cual será notificado al peticionario, informando que contra el mismo no procede recurso alguno, sin perjuicio del *recurso de insistencia*, previsto en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, el cual deberá interponerse por escrito y sustentarse dentro de los diez (10) días siguientes a la notificación.

Artículo 15°. ACCESO A DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES: Conforme a lo previsto en el artículo 26 del Decreto 103 de 2015 y el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, no se podrá permitir el acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública; con el propósito de respetar su derecho a la privacidad y proteger su información personal.

Artículo 16°. INFORME MENSUAL DE PQRS: El funcionario designado del proceso de Atención al Ciudadano, elaborará un *Informe Mensual de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias* o su equivalente, en el formato establecido para ello, como instrumento que evidencie el trámite de las peticiones recibidas en el Concejo de Bogotá D.C.

Artículo 17°. SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES: El Defensor del Ciudadano adscrito a la Dirección Jurídica de la Corporación, conforme a su competencia y al procedimiento establecido, realizará el seguimiento y control a las peticiones presentadas al Concejo de Bogotá D.C., verificando el cumplimiento de los siguientes requisitos: Término de respuesta, contestación de fondo, de manera clara y congruente con lo solicitado, y comunicación de la respuesta al peticionario.

En caso de no ser contestada la petición en debida forma, el Defensor del Ciudadano de oficio reiterará a los obligados la necesidad de dar respuesta dentro del término legal. Cuando los obligados no atiendan la petición o la oportunidad de respuesta, el Defensor lo informará así al Director Técnico, para que éste proceda a correr traslado al ente de control respectivo, conforme a lo señalado en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, según el cual tal conducta constituye falta disciplinaria para el servidor público.

Por su parte, el interesado que requiera la intervención del Defensor, podrá dirigirse al correo [defensordelciudadano@concejobogota.gov.co](mailto:defensordelciudadano@concejobogota.gov.co)

Parágrafo 1. – ROL DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO: El defensor dará a conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, promoverá la interacción del Concejo de Bogotá D.C. con el ciudadano e informará su gestión en la audiencia de rendición de cuentas.

Parágrafo 2. – INFORME SEMESTRAL: El Defensor del Ciudadano presentará semestralmente al Director Técnico, un informe sobre el avance cuantitativo y cualitativo en la implementación de la política del servicio al ciudadano y de seguimiento a las peticiones del SDQS y PQRS de la Corporación, que incluya el análisis del contexto interno y externo, con las recomendaciones para el trámite de las solicitudes reiterativas y las análogas.





CONCEJO DE  
BOGOTÁ, D.C.

RESOLUCIÓN No. 0014 DEL AÑO 2019

( 14 ENE. 2019 )

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE Y SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN PRESENTADOS AL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.”**

Parágrafo 3. – TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: El Defensor del Ciudadano es el responsable de recibir de los usuarios internos o externos, la autorización de registro de datos, supresión de datos o rectificación de información, en virtud de la ley de habeas data.

Artículo 18º. EVALUACIÓN DEL SISTEMA: La Oficina de Control Interno de la Corporación, vigilará que la atención a la ciudadanía se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, especialmente a través de la evaluación al cumplimiento del presente Reglamento Interno y al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.

Parágrafo. - INFORME SEMESTRAL: El jefe de la Oficina de Control Interno rendirá a la Mesa Directiva de la Corporación, un informe semestral sobre el tema, el cual incluirá las recomendaciones para la mejora continua.

Artículo 19º. SOCIALIZACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO PARA EL TRÁMITE DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN EN EL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C. La Dirección Jurídica de la Corporación, adelantará las actividades necesarias para socializar este reglamento a los designados como responsables del trámite de derechos de petición en el Concejo de Bogotá D.C.

Artículo 20º. VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de publicación y deroga toda regulación anterior.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

14 ENE. 2019

Dada en Bogotá, D.C., a los

DANIEL PALACIOS MARTINEZ  
Presidente

XINIA ROCÍO NAVARRO PRADA  
Primer Vicepresidente

LUCIA BASTIDAS UBATÉ  
Segundo Vicepresidente

Proyectó y Elaboró:

liba Cárdenas Peña, Profesional Especializada 222-05 (E)  
Viviana Marcela Rodríguez Otavo, contratista V.R.

Revisó:

Ángel Mauricio Borda S., Asesor Mesa Directiva 105-02  
Luis Fernando Pinzón Galindo, Director Técnico Jurídico



TH-PR006-FO12 V.3

