CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
08/08/2022	1.0	Se crea a partir del documento PM04-M02 Manual de gestión de PQRSD Versión: 5.0 de 23-12-2021.
16/12/2022	2.0	Se actualizan: - Las responsabilidades de las dependencias, los canales de recepción de las peticiones, las responsabilidades de los enlaces de PQRSD, los lineamientos de respuesta de fondo, notificación de la respuesta, peticiones incompletas, asignación entre dependencias y reproducción de documentos. Se incluye: - El acápite de falta disciplinaria Inciso 8 Articulo 39 Ley 1952 de 2019 y el uso de lenguaje incluyente y no sexista en las respuestas de las PQRSD y lineamiento de creación de respuestas del Sistema Bogotá te Escucha en el Sistema de Gestión Documental.
24/11/2023	3.0	Se actualizan: - Las responsabilidades de las dependencias. - Los canales de recepción y radicación de PQRSD. - Los conceptos de los criterios de calidad de las respuestas. - Los lineamientos de petición análoga, asignación entre dependencias, atención de quejas/reclamos y la evaluación de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas. Se incluye: - El link de la Guía para la evaluación de calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General. Se elimina: - El correo de contactociudadano@movilidadbogota.gov.co

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4
1. OBJETIVO 5
2. CONTEXTO DE APLICACIÓN 5
3. MARCO LEGAL 5
4. DEFINICIONES 5
5. RESPONSABILIDADES 6
6. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD 8
7. CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PQRSD 11
7.1. Sistemas de información 11
7.1.1. Sistema de Gestión Documental 11
7.1.2. Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha” 12
8. ENLACES DE PQRSD 13
9. ATENCIÓN DE PQRSD 13
9.1. Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas 13
9.2. De las peticiones entre autoridades 15
9.3. Atención de quejas y reclamos 17
9.4. Atención de denuncias 18
9.5. Respuesta 18
9.6. Notificación de la respuesta 20
9.7. Petición anónima 21
9.8. Peticiones incompletas y desistimiento tácito 21
9.9. Respuesta parcial 22
9.10. Desistimiento expreso 22
9.11. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas 22
9.12. Petición análoga 22
9.13. Informaciones y documentos reservados o clasificados 23
9.14. Atención prioritaria de peticiones 23

9.15. Traslado por competencia 25
9.16. Asignación entre dependencias 25
9.17. Lenguaje Claro e incluyente 25
9.18. Respuesta conjunta 26
9.19. Reproducción de documentos 27
10. FALTA DISCIPLINARIA 27

INTRODUCCIÓN

Según lo consagrado en la Constitución Política de Colombia de 1991, en su artículo 23 del derecho de petición, la ciudadanía tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades y a obtener pronta resolución, y como sujeto obligado, la Secretaría Distrital de Movilidad – SDM debe garantizar el ejercicio y goce efectivo de este derecho fundamental, para lo cual, resulta necesario definir lineamientos que precisen a las y los servidores públicos que intervienen en la recepción, clasificación, asignación y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD la entrega de respuestas de fondo con calidad y oportunidad a la ciudadanía.

Por lo anterior, la Secretaria Distrital de Movilidad presenta el Reglamento interno para la gestión de peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, con el propósito de definir los lineamientos para la atención y trámite de las PQRSD que ingresen por los sistema de información, así mismo, de describir las obligaciones de los procesos que intervienen sobre el manejo de las peticiones, en conformidad a los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG bajo un enfoque de Estado abierto, que permite el relacionamiento con la ciudadanía en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

Las y los servidores públicos de la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de la ciudadanía, asignados por el sistema de gestión documental y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016, lineamientos 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.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en **sentencia C-818 de 2011**, declaró la inexequibilidad de los artículos que en la nueva Ley 1437 de 2011, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley Estatutaria que regule el derecho de petición. Esta Ley Estatutaria es la 1755 del 2015 y posteriormente se expediría el Decreto 1166 de 2016 por medio del cual se regulan los derechos de petición verbales, así mismo, la **sentencia T-230 de 2020** emitida por la Corte Constitucional para la atención de los derechos de petición allegados por redes sociales.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a seguir para la recepción, radicación y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD, que presenta la ciudadanía ante la Secretaría Distrital de Movilidad - SDM, con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales habilitados, aplicando las disposiciones legales vigentes.

2. CONTEXTO DE APLICACIÓN

El presente reglamento es aplicable a todas las dependencias y procesos de la Secretaría Distrital de Movilidad y en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, por lo tanto, la entidad reglamenta el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver a las dependencias y la manera de gestionarlas.

3. MARCO LEGAL

Conforme a la matriz de cumplimiento legal publicada por la Entidad en lo referente a las normas aplicables al desarrollo y atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

4. DEFINICIONES

El término o sigla PQRSD son los tipos documentales que la ciudadanía puede presentar ante cualquier entidad para el acceso a la información pública, en el ejercicio y el goce efectivo de sus derechos.

- **Petición (P):** Requerimiento de la ciudadanía encaminado a obtener de la Entidad una información u orientación a satisfacción de una necesidad.
    - **Derecho de petición de interés general:** Solicitud que busca respuesta a una situación que concierne a un colectivo de individuos.
    - **Derecho de petición de interés particular:** Solicitud en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a una o un ciudadano.
    - **Solicitud de accesos a la información:** Solicitud para tener acceso a la información sobre las funciones de la entidad y sus distintas dependencias.
    - **Solicitud de copias:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una
    - **Consulta:** Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.

- **Queja (Q):** Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo (R):** Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.
- **Sugerencia (S):** Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio
- **Denuncia (D) por acto de corrupción:** Es la puesta en conocimiento de una presunta conducta irregular por parte de un servidor público.
- **Felicitación (F):** Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.

5. RESPONSABILIDADES

Dirección de Atención al Ciudadano

- Garantizar la recepción, correcta clasificación y distribución a las dependencias por competencia de los requerimientos que ingresan a la Entidad por el Sistema de Bogotá Te Escucha.
- Garantizar que la información de PQRSD de la vigencia esté actualizada y publicada.
- Presentar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño e instancias requeridas la gestión de PQRSD a la fecha de la vigencia.
- Realizar seguimiento semanal a la gestión de las PQSD y peticiones entre autoridades.
- Actualizar y publicar semanalmente el reporte de PQRSD en el Tablero de Control de PQRSD.
- Realizar seguimiento semestral de las peticiones trasladadas por competencia, a los temas más reiterativos y al índice de oportunidad.
- Publicar mensualmente en la página web de la Entidad, los informes de PQRSD, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 y demás normas concordantes.
- Medir mensualmente la satisfacción de la ciudadanía con la calidad de las respuestas emitidas en la DAC.
- Realizar seguimiento mensual a la calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas en la SDM.
- Realizar seguimiento semestral a las quejas y reclamos de la SDM.
- Publicar en el módulo de Red Distrital de Quejas y Reclamos de la página web de la Veeduría Distrital el informe mensual de PQRSD.
- Consolidar y actualizar el ABC de asuntos por dependencias.

Subdirección Administrativa

- Registrar en el sistema de gestión documental las peticiones que se reciban a través del canal oficial establecido en la página web de la SDM.
- Registrar en el sistema de gestión documental las peticiones que se reciban en la ventanilla presencial de correspondencia.
- Digitalizar las comunicaciones recibidas y cargarlas en el sistema de gestión documental de acuerdo con el número de radicado asignado a cada petición.
- Registrar la información, respecto a la caracterización de la ciudadanía en el sistema de gestión documental.
- Clasificar correctamente por tipología y subtema, las peticiones recibidas.
- Asignar las peticiones de acuerdo con el ABC de Asuntos por Dependencia o elevando la consulta a los enlaces establecidos de cada dependencia.
- Brindar soporte funcional sobre el sistema de gestión documental.
- Gestionar las acciones correspondientes en el Sistema de Gestión Documental para mejorar los controles y procesos en el sistema.

Oficina de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

- Mantener la disponibilidad del sistema de gestión documental.
- Brindar soporte tecnológico sobre el sistema de gestión documental.
- Generar y remitir los reportes a la DAC de los radicados de entrada del sistema de gestión documental.
- Llevar a cabo las acciones tecnológicas que permitan que la información del Sistema de Gestión Documental de la entidad quede registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

Oficina de Control Disciplinario Interno

- Gestionar las denuncias por actos de corrupción a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad conforme los lineamientos dispuestos sobre el particular.
- Atender las quejas contra funcionarios públicos conforme al procedimiento disciplinario.

Subsecretaria de Gestión Corporativa

- Gestionar las denuncias por actos de soborno a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad conforme los lineamientos dispuestos sobre el particular.

Oficina de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad

- Recibir las peticiones elevadas por redes sociales y dar remisión de la información a la DAC, con el fin de registrarlas en el Sistema de Bogotá Te Escucha para la gestión respectiva, de conformidad con el Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales PM04-RG01-PT01.

Todas las dependencias

- Recibir y atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos asignados por el sistema de gestión documental y el Sistema de Bogotá Te Escucha.
- Emitir respuestas a las peticiones con criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, manejo del sistema y uso de lenguaje claro incluyente y no sexista.
- Identificar los temas de competencia de su dependencia sobre los cuales recibe radicaciones y remitirlos en el formato PM04-RG01-F03 ABC de Asuntos por dependencias.
- Revisar que los datos de contacto que se encuentren dentro de la petición concuerden con los registrados en el Sistema de Gestión Documental y del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.
- Las respuestas a las peticiones radicadas a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones ciudadanas – BTE deben quedar registradas en el Sistema de Gestión Documental con la plantilla establecida y la firma del directivo competente, lo anterior condicionado a la entrada en vigencia a la interoperabilidad completa de los dos (2) sistemas de información.

6. RECEPCIÓN Y RADICACIÓN DE PQRSD

La Secretaría Distrital de Movilidad dispone de diferentes canales para la recepción y radicación de PQRSD, los cuales se enuncian a continuación.

6.1. Canal Presencial:

Este canal permite a la ciudadanía presentar comunicaciones escritas bien sea a través de solicitudes radicadas ante cualquiera los siguientes puntos físicos.

- **Ventanilla presencial de Correspondencia (Sede Calle 13 y Paloquemao):** la ciudadanía registra su PQRS a través de documento escrito o del formato PM04-RG01-F01 Radicación presencial de PQRSD y la radica en la Ventanilla presencial de correspondencia.
- **Centro de Servicios de Movilidad Calle 13 y Paloquemao:** la ciudadanía tendrá 3 formas para radicar su petición:

- Verbal, el gestor registra la petición a través del formulario de radicación de correspondencia brindándole el número de radicado.
- Casos excepcionales, cuando se presente alta inconformidad con la o el ciudadano, el gestor recepciona la petición de manera escrita en el formato establecido y la radica en la Ventanilla presencial de correspondencia, entregándole copia de la petición con el número de radicación a la persona peticionaria.

- **Centros Locales de Movilidad** ubicados en todas las Alcaldías Locales: los días en que se encuentren los gestores, se orienta a la persona sobre como radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se recepciona de manera verbal para que el gestor la radique de manera virtual entregándole el número de radicado.

- **Ferias de servicios de Movilidad:** los días en que la Secretaría Distrital de Movilidad participe o lidere una feria de servicios, los gestores de servicio realizan orientación a la persona para radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se recepciona de manera verbal para que el gestor la radique de manera virtual brindándole el número de radicado.

- **Ventanilla Única de Servicios**: Cuando la ciudadanía desee presentar una petición de competencia de la entidad a través de los puntos de la concesión, Ventanilla Única de Servicios, los analistas realizarán orientación a la persona para radicar a través del formulario de radicación de correspondencia de la página web o a través del Sistema Bogotá Te Escucha o se recepciona en los buzones dispuestos para tal fin en el punto y se trasladarán por competencia. Los puntos de atención se podrán encontrar a través del siguiente link: https://www.ventanillamovilidad.com.co/puntos-de-atencion

- **Buzones instalados en los patios** de la Secretaría Distrital de Movilidad: Para la recepción de peticiones en los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad, se cuenta con buzones de PQRS instalados en cada patio. Los lineamientos y el paso para seguir se encuentran documentados en el Instructivo de recepción y radicación de las PQRS en los patios de la Secretaría Distrital de Movilidad PM04-RG01-IN02.

6.2. Canal telefónico:

La línea telefónica a través de las cuáles se recepcionan y tramitan los requerimientos de la Ciudadanía

- **Centro de Contacto de Movilidad** PBX: (601) 364-9400: A través de la opción 2 y opción 3.
- **Línea 195:** Cuando la ciudadanía se comunique con la Línea 195, y manifieste su petición, el agente debe transferir la llamada al skill de PQR, donde radicarán su petición a través del Sistema de Bogotá Te Escucha.

6.3. Canal Virtual:

Es el acceso que tiene la ciudadanía a la información pública, trámites y servicios y radicación de documentos en la Entidad por medio de canales virtuales, y que está conformado por:

- **Formulario radicación de correspondencia:** https://www.movilidadbogota.gov.co/radicacionwebsdm/formulario.php la ciudadanía tendrá a disposición el formulario para radicación de correspondencia en la página web de la entidad. Las peticiones realizadas por este medio quedarán registradas en el Sistema de Gestión Documental y para su seguimiento, se enviará un mensaje al correo electrónico registrado, informando a la persona que la solicitud se ha recibido de manera exitosa junto al número de radicado final.

- **El enlace del Sistema de Bogotá Te Escucha:** La ciudadanía podrá ingresar al enlace oficial del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" y radicar su petición, el sistema remitirá el número de radicado al correo electrónico.

- **El formulario de GOVI** https://www.movilidadbogota.gov.co/web/govi-sdqs/crear para crear la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha. La ciudadanía podrá ingresar al formulario y radicar su petición, el sistema remitirá el número de radicado al correo electrónico.

- **Herramientas del Centro de Contacto de Movilidad**: A través de la interacción por chat web o videollamada.

- Radicación exclusiva para entes de control y entidades públicas: radicacionentidades@movilidadbogota.gov.co

- **Redes Sociales:**

  - Facebook: https://www.facebook.com/secretaríamovilidadbogota
  - Twitter: https://twitter.com/SectorMovilidad
  - Instagram: https://www.instagram.com/sectormovilidad/

Las peticiones radicada por la ciudadanía a través de las redes sociales de Facebook, Twitter e Instagram, son recibidas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad en el manejo de las redes sociales de la Entidad, quienes harán el envío a la Dirección de Atención al Ciudadano para el respectivo registro y gestión en el Sistema de Bogotá Te Escucha, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el PM04-RG01-PT01 Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones formales realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.

7. CLASIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE PQRSD

La clasificación y asignación de las PQRSD se realizará a través de los sistemas de información dispuestos a nivel interno de la SDM: *Sistema de Gestión Documental* y externo a nivel distrital: *Sistema Distrital para la Gestión Ciudadanas "Bogotá Te escucha"*. Para ello se deberá disponer constantemente de mesas de trabajo interdisciplinarias e interinstitucionales a fin de mejorar los sistemas de información y la captura de datos, para la clasificación, subclasificación de categorías y subcategorías de las posibles PQRSD allegadas a la Entidad.

La asignación se debe realizar máximo al día hábil siguiente en el que se recepciona la petición, con el fin de garantizar que las respuestas se emitan oportunamente.

7.1. Sistemas de información

7.1.1. Sistema de Gestión Documental

Es el sistema de gestión documental de la Entidad donde ingresan los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y radicados a través del Ventanilla Única de Correspondencia y el formulario para radicación de correspondencia.

La clasificación y asignación de los requerimientos que ingresan a la Secretaría Distrital de Movilidad a través del Sistema de Gestión Documental, son tramitados conforme a lo dispuesto en el *Procedimiento Radicación comunicaciones de Entrada* **- PA01-PR14,** en donde se establecen los lineamientos y parámetros respectivos para la recepción,

radicación y direccionamiento de las comunicaciones oficiales que se reciben en entidad, con el fin de normalizar y optimizar el trámite, asegurando, que las y los servidores públicos den respuesta oportuna según los términos de ley, así como mantener actualizados los temas y subtemas, dependencias y tipologías, en el sistema de acuerdo con el ABC de Asuntos por Dependencia**.**

El sistema de gestión documental direcciona las peticiones a las dependencias de acuerdo con su competencia y el auxiliar administrativo las asigna internamente a las y los servidores para su respectiva gestión, en el sistema quedará el historial del documento las acciones adelantadas para el mismo.

La PQRS que se recepcionen por el Sistema de Gestión Documental deben registrarse en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE.

7.1.2. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE - "Bogotá Te Escucha"

Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y administrado funcionalmente al interior de la Secretaría Distrital de Movilidad por la Dirección de Atención al Ciudadano- -DAC-. Es una herramienta tecnológica gerencial, para gestionar las PQRSD que tengan origen en el ciudadano desde su presentación o registro, hasta la clasificación, direccionamiento, traslado y/o asignación, análisis, , para el trámite interno, respuesta y finalización en el sistema; y que permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas.

La clasificación y asignación de los requerimientos que ingresan a la Secretaría Distrital de Movilidad a través del Sistema de Bogotá Te Escucha estará a cargo de la Dirección de Atención al Ciudadano, así como mantener actualizados los subtemas, dependencias y tipologías, en el sistema de acuerdo con la normativa vigente y el ABC de Asuntos por Dependencia, cada vez que se requiera.

El administrador del sistema de Bogotá Te Escucha de la Dirección de Atención al Ciudadano será el encargado de crear los roles y usuarios para la gestión y consulta de las PQRSD.

Así mismo, se adoptan los lineamientos establecidos en el Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Su consulta podrá realizarse a través del siguiente link: https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf

8. ENLACES DE PQRSD

Las y los directivos de las diferentes dependencias deben designar a un responsable para la gestión, el traslado y la respuesta en el Sistema de Bogotá Te Escucha según sea su competencia y solicitar al administrador del sistema de la Dirección de Atención al Ciudadano la creación de los usuarios.

El personal asignado debe:

- Recibir capacitación en el manejo del Sistema de Bogotá Te Escucha por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor o por los funcionarios del equipo de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Conocer y contribuir a la construcción de la matriz ABC de Asuntos por Dependencia.
- Conocer la matriz de riesgos relacionada con las PQRS de la SDM.
- Realizar el seguimiento semanal a todos los requerimientos que son asignados a la dependencia a su cargo, por medio del sistema de gestión documental y el Sistema de Bogotá Te Escucha, de acuerdo con la información remitida por la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Realizar las modificaciones (cambio de usuario, activación y desactivación de usuarios) necesarias para el manejo del Sistema de Bogotá Te Escucha. En caso de vacaciones, licencias, encargos o desvinculación del enlace con la SDM, el jefe debe delegar a otro servidor público para realizar la actividad previa notificación a la Dirección de Atención al Ciudadano.
- Recibir las capacitaciones del Sistema de Gestión Documental de la entidad.
- Retroalimentar a la dependencia los informes, reportes, recomendaciones, acciones de mejora, lineamientos y actualización en la gestión de las PQRSD.
- Proponer temas en la matriz de ABC de asuntos por dependencia en caso de que se requiera.

9. ATENCIÓN DE PQRSD

9.1. Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:

Tabla N°1. Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse? (Ley 1755 del 2015)
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin que le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo interesa a él, a ella y/o a su entorno	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de una o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Reclamo	Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conducta constitutiva en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades, impedimentos y conflicto de interés de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía, de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico y el solicitante así lo manifieste se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrá expedir a costa del solicitante, según los costos de reproducción de la entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse? (Ley 1755 del 2015)
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha 2022

9.2. De las peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades NO deben ser registradas en el Sistema de Bogotá Te Escucha.

Tabla N°2 De las peticiones entre autoridades

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días hábiles. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley de 1755 de 2015.	No
Congreso de la República	Solicitud de informes o derechos de petición: Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso.	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción de acuerdo con el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.	No
	Solicitud de documentos: Cuando las Cámaras legislativas o sus Comisiones necesitaren para el despacho de los negocios que estuvieren atendiendo, documentos existentes, la entidad dispondrá su envío oportuno.	Diez (10) días hábiles de acuerdo con el artículo 260 de la Ley 5 de 1992.	

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Concejo de Bogotá	Solicitud de informes por los concejales: Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción de acuerdo con el artículo 30 de la ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y prorrogables hasta por diez (10) más. Cuando se trate de concejales de oposición deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, prorrogables hasta por cinco (5) día más de acuerdo al artículo 16 de la Ley 1909 de 2018.	No
	Proposiciones del Concejo de Bogotá: Los Secretarios de Despacho, como cabeza del respectivo Sector, serán los responsables de coordinar con sus entidades adscritas y vinculadas una sola respuesta a los cuestionarios de las proposiciones en que hayan sido citados, sin perjuicio de la obligación que tienen los funcionarios de atender los asuntos de competencia de su cargo.	Tres (3) días hábiles prorrogables hasta por tres (3) días, en conformidad al artículo 54 del acuerdo 741 de 2019 modificado por el artículo 11 del acuerdo 837 de 2022.	
	Proyectos de acuerdo: Los sectores son responsables de emitir los pronunciamientos a los proyectos de acuerdo, para lo cual, deberán realizar el análisis jurídico, presupuestal y técnico correspondiente a su entidad y definirán con claridad la viabilidad o inviabilidad total o parcial del mismo.	Ocho (8) días hábiles siguientes e improrrogables a la radicación de la solicitud, en conformidad al artículo 17 del Decreto 438/2019	

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema?
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.	Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.	NO

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha 2022

Las PQRSD que se reciban por cualquier canal de atención y que sean asignadas a servidoras y servidores públicos por su competencia, tendrá un término de respuesta de acuerdo con los anteriormente mencionados que se encuentran de acuerdo con la Ley. Ahora bien, como medida para mejorar la oportunidad en las respuestas, los jefes y los directivos de las dependencias deben procurar el desarrollo de estrategias que promuevan que las respuestas se emitan dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación de la petición.

Las y los servidores públicos deben revisar las bandejas de entrada, actualizar las carpetas y finalizar los documentos gestionados en el Sistema de gestión documental y en el Sistema Bogotá Te Escucha.

9.3. Atención de quejas y reclamos

Las quejas formuladas con relación a los servicios prestados por contratistas de la Entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato y remitir respuesta a la persona peticionaria, informando las actuaciones de mejora frente al servicio prestado.

Por otra parte, la atención de las quejas presentadas por parte de la ciudadanía contra funcionarios públicos será responsabilidad de la Oficina de Control Disciplinario Interno. Una vez se identifique que el funcionario público es de carrera, provisional o de libre

nombramiento, la dependencia debe asignar la queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno remitiendo por el sistema de información que se haya recibido, para la gestión correspondiente.

Los reclamos frente al posible incumplimiento o irregularidad que dio origen al reclamo o la solicitud de mejoramiento de los servicios en el caso de la sugerencia serán remitidos a la dependencia competente, donde darán respuesta a la ciudadanía de acuerdo con los tiempos establecidos por la ley, teniendo en cuenta la fecha de radicación en la entidad.

Las quejas serán analizadas por los supervisores de cada contrato y los reclamos por el equipo técnico de gestión y desempeño de cada dependencia, de acuerdo con el reporte remitido por la Dirección de Atención al Ciudadano trimestralmente, el análisis de las quejas y reclamos se documenta en el informe de quejas y reclamos de la SDM de manera semestral donde se registran las recomendaciones para los procesos, posteriormente se realiza mesa de trabajo semestral con las dependencias para retroalimentar los resultados.

9.4. Atención de denuncias

Las denuncias por presuntos actos de soborno que ingresen a la Entidad, por los diferentes canales existentes serán competencia del Oficial de Cumplimiento Antisoborno, quien tramitará con absoluta confidencialidad, a las instancias competentes para que adelanten las investigaciones, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el protocolo de Denuncias de Soborno **PA02-M03- PT01.**

Las denuncias por presuntos actos de corrupción diferentes a soborno que ingresen a la entidad, por alguno de los canales dispuestos, serán competencia de la Oficina de Control Disciplinario Interno, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Protocolo de denuncias por actos de corrupción **PA02-M03- PT02**.

9.5. Respuesta

Las y los servidores públicos deben velar porque las respuestas a las PQRSD cumplan con los criterios conforme a la GUÍA PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS EN EL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS 4221000-GS-021 de la Secretaría General https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/adminverblobawa?tabla=T_NORMA_ARCHIVO&p_NORMFIL_ID=34095&f_NORMFIL_FILE=X&inputfileext=NORMFIL_FILENAME y se deberá garantizar una respuesta de fondo que resuelva todas las solicitudes de la o el peticionario de acuerdo con los atributos de la respuesta.

Figura N°2. Atributos de la respuesta

Fuente: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha 2022

- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su requerimiento. **Oportunidad:** hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- **Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, por parte de los funcionarios que operan la plataforma.

Los equipos técnicos de gestión y desempeño de cada dependencia deberán evaluar el cumplimiento con los atributos de calidad, oportunidad y manejo del sistema de las respuestas emitidas por cada dependencia del mes inmediatamente anterior.

Para ello, el equipo de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano tendrá 10 días calendario a partir del mes siguiente para remitir a las dependencias la muestra a evaluar. Así mismo, los equipos técnicos tendrán 10 días calendario para realizar la evaluación contados a partir de la entrega de la muestra calculada por parte del equipo de PQRSD. Para realizar la evaluación de calidad se deberá registrar el formato PM04-RG01-F02 Matriz de Evaluación de calidad de las respuestas emitidas a las peticiones

ciudadanas y deberán reportar los resultados mediante correo electrónico a la Dirección de Atención al Ciudadano.

Una vez se cuente con los resultados de las evaluaciones, el equipo de PQRSD contará con 10 días calendarios para reportar los resultados consolidados del mes a las dependencias. Para finalizar, el Informe consolidado de la evaluación de calidad de las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas de la SDM se realizará trimestralmente por parte del equipo de PQRSD de la Dirección de Atención al Ciudadano y posteriormente socializarán los resultados a las dependencias.

Las respuestas a las PQRS recibidas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BTE, deberán ser gestionadas por el Sistema de Gestión Documental de la entidad y remitidas a través de BTE.

9.6. Notificación de la respuesta

La entidad deberá poner en conocimiento de la o el peticionario la respuesta, a través del medio en que haya autorizado en su petición, para garantizar el derecho de contradicción o de oposición y del debido proceso.

Se podrá llevar a cabo a través de los medios electrónicos, siempre que el solicitante haya aceptado este medio de notificación. La Entidad debe asegurar que, si se realiza comunicación electrónica, la persona haya incluido un correo electrónico y autorice la recepción de notificaciones electrónicas.

Si la persona peticionaria indica que debe ser notificado a una dirección física de correspondencia se deberá oficiar o radicar por correspondencia a la dirección proporcionada en la petición.

Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso, lo anterior en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

No se remitirán en medio físico los documentos de las PQRSD ciudadanas radicadas a través del Sistema de Bogotá Te Escucha, los documentos soporte deben adjuntarse como archivos en los formatos establecidos en el Manual de Usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf

Las y los servidores públicos notificarán por medio escrito las comunicaciones recibidas a través del Sistema de Bogotá Te Escucha, si y solo sí, cuando la persona peticionaria así lo solicite.

9.7. Petición anónima

Las y los servidores públicos deben atender las peticiones anónimas en donde su objeto sea claro, aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición y deberán ser notificadas conforme a lo dispuesto en el numeral 9.6 del presente documento.

9.8. Peticiones incompletas y desistimiento tácito

Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que la persona deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesario para resolver su petición, las y los servidores públicos deberán solicitar ampliación de información a la persona peticionaria dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación. La o el peticionario tendrá un tiempo máximo de (1) mes para completar la información, con opción de prórroga por un tiempo igual, si la persona peticionaria lo solicita.

Transcurrido el mes para que la persona peticionaria de alcance a su petición, la servidora o servidor público que solicitó ampliación de la información, verificará en los sistemas si la persona aportó la información faltante.

Si la persona aportó los documentos faltantes, se reactivará el término para resolver la petición y se dará respuesta a la solicitud

Si la persona no aportó los documentos, se declarará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo, que se notificará personalmente, contra el cual procede únicamente el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, de acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

En ningún caso, se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Los lineamientos para declarar el desistimiento tácito a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” se encuentran documentados en el Instructivo **PM04-RG01-IN01** Cierre de peticiones por desistimiento tácito en el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

9.9. Respuesta parcial

Cuando excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el numeral 9.1, antes del vencimiento del término señalado en la ley, se debe informar a la persona peticionaria los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble al inicialmente previsto.

Para lo anterior, se debe utilizar la opción de “Respuesta parcial” en los sistemas de gestión documental y Sistema de Bogotá Te Escucha, opción que solo estará habilitada hasta 3 días antes del vencimiento inicial de la petición.

Los requerimientos con respuesta parcial quedarán abiertos hasta tanto no se emita la respuesta definitiva en el sistema correspondiente.

9.10. Desistimiento expreso

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.

9.11. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa, de lo contrario será rechazada por la entidad.

Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, lo anterior de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, 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.

9.12. Petición análoga

Cuando se presente más de 10 peticiones análogas o con una misma solicitud, las y los servidores públicos deben responder las peticiones formuladas de manera similar o iguales, de información de interés general o de consulta.

La Secretaría Distrital de Movilidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten.

9.13. Informaciones y documentos reservados o clasificados

Las y los servidores públicos deben proteger la información pública de carácter reservado o clasificado, los documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definido por la entidad, publicada en la página web en el enlace https://www.movilidadbogota.gov.co/web/indice_de_informacion_clasificada_y_reservada conforme con la Política de Tratamiento de Datos Personales y al Manual para la protección de datos personales en la SDM, en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

La dependencia competente deberá negar la información, consulta de documentos y expedición de copias de estos, cuando tengan carácter reservado, conforme al artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia en cuyo texto se deberán citar las normas en la que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse a la persona peticionaria.

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la entidad, corresponderá, al Tribunal Administrativo del Distrito Capital de Bogotá decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para esto, se dará aplicación a lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el articulo 1 Ley 1755 de 2015.

9.14. Atención prioritaria de peticiones

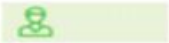
Las y los servidores públicos deben dar atención prioritaria a las peticiones y adoptar medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos en que se solicite un reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable; cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, así mismo cuando la petición la realice un menor de edad o un periodista para el ejercicio de su actividad, este último, debe remitirse a la Oficina Asesora de Comunicaciones y Cultura para la Movilidad.

Igualmente, deben dar respuesta, si la petición es radicada por un niño, niña o adolescente, elaborarla en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación para él/ella, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública.

En ningún caso 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.

La persona de la Entidad que reciba peticiones por el Sistema de Bogotá Te Escucha, podrá visualizar una serie de íconos en las peticiones, los cuales permiten identificar rápidamente cuando una o un peticionario refiere una condición especial, los íconos corresponden a la siguiente descripción:

Figura N°2 Íconos del Sistema de Bogotá Te Escucha

Imagen	Condición especial
	Primera infancia
	Mujeres gestantes
	Personas en condición de discapacidad
	Adulto mayor
	Veteranos fuerza pública
	Habitante de calle
	Peligro inminente
	Víctimas del conflicto armado
	Periodistas en ejercicio de su actividad
	Gestión del peticionario: Este icono permite identificar una acción realizada por parte del peticionario, como por ejemplo la respuesta a una aclaración solicitada. Se debe tener en cuenta que este icono desaparecerá en cuanto el usuario funcionario ingrese a ver el detalle de la acción o a realizar la gestión de la misma.

Fuente Sistema Distrital Bogotá Te Escucha 2022

Estos íconos cuentan con prelación en la bandeja de entrada de la funcionaria o funcionario, es decir, son mostrados en la parte superior independiente de la fecha de asignación, con el fin de que lo gestione de manera prioritaria.

9.15. Traslado por competencia

Cuando se identifique que la petición no es competencia de la entidad se debe realizar el traslado por competencia, informando a la persona peticionaria de dicho traslado, utilizando la opción “Traslado por competencia”, máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud en la entidad.

Es importante resaltar que, la petición se remitirá al competente y se enviará copia del oficio remisorio a la persona peticionaria, por otro lado, si un requerimiento verbal no es competencia de la entidad, se informará de inmediato a la persona peticionaria.

Al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el Sistema Bogotá te Escucha, esta viaja de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa a peticionario o peticionaria.

9.16. Asignación entre dependencias

Cuando la petición asignada no sea competencia de la dependencia, se debe:

- Para el Sistema de Gestión Documental, solicitar la asignación al enlace de correspondencia de la dependencia de manera inmediata o máximo dentro de un día hábil, siempre garantizando la respuesta oportuna a la petición.
- Para el Sistema de Bogotá Te Escucha, asignar la petición de manera inmediata o máximo dentro de un día hábil a la dependencia competente, siempre garantizando la respuesta oportuna a la petición.

En el campo de comentarios o notas de cada uno de los sistemas se deberá consignar la razón y el sustento jurídico, del por qué se reasigna el derecho de petición a la dependencia competente. Por lo tanto, la petición deberá quedar asignada a través del respectivo sistema de correspondencia, para que emitan la respuesta definitiva.

9.17. Lenguaje Claro e incluyente

Las y los servidores públicos deben hacer uso de Lenguaje Claro e incluyente en las respuestas a peticiones ciudadanas, además deben tener en cuenta:

- ✓ Organizar las ideas, definir estructura y el orden del mensaje.
- ✓ Iniciar el mensaje con un saludo y un agradecimiento al destinatario.

- ✓ Responder la consulta o petición en las primeras líneas de su mensaje, los argumentos o justificaciones deberán incluirse posteriormente.
- ✓ Hablar en nombre de la entidad empleando la primera persona del plural (nosotros, nosotras, nos).
- ✓ Dirigirse a la persona peticionaria empleando el pronombre usted.
- ✓ Redactar textos cortos y relevantes, elimine todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas y puedan reemplazarse por otras más sencillas. Un mensaje es eficiente si es concreto, breve y preciso.
- ✓ Utilizar lenguaje incluyente.
- ✓ Evitar el lenguaje técnico o especializado.
- ✓ Leer la respuesta antes de enviarla y corrija la ortografía y la puntuación.

Adicionalmente, se deben considerar los lineamientos de lenguaje claro definidos desde las diferentes entidades nacionales y distritales tales como:

- Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf

- Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf

- 10 pasos para comunicarse en Lenguaje Claro: https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf

9.18. Respuesta conjunta

En el evento de recibir PQRSD o radicados por el Sistema de Gestión Documental, solicitudes o requerimientos que se deban contestar por diferentes dependencias, la respuesta la debe unificar la dependencia que tenga a su cargo la mayor parte de información.

En todo caso, en ninguna circunstancia se puede responder de manera incompleta la solicitud (incluidos anexos), para lo cual se debe emitir una sola respuesta por la entidad, cumpliendo con los términos establecidos. Empleando el correo institucional o drive, para sustanciar en conjunto la respuesta definitiva a la persona peticionaria, valiéndose de la comunicación entre los enlaces y/o sustanciadores para su gestión oportuna.

Para el proceso de firmas, se debe utilizar el formato PA01-PR15-MD03 Doble firma salida (plantilla disponible en el Sistema de Gestión Documental) o firmar con los vistos buenos de las dependencias que atendieron la petición.

9.19. Reproducción de documentos

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, siempre y cuando obedezca a información de carácter público según lo definido en la Ley 1712 de 2014, o corresponda a alguna solicitud interpuesta como titular de la misma y/o con las debidas autorizaciones legales. Las fotocopias solicitadas serán expedidas conforme al acto administrativo, mediante el cual se establece el valor de copias simples de documentos oficiales que reposen en expedientes de la Secretaría Distrital de Movilidad.

10. FALTA DISCIPLINARIA

La falta de atención a las PQRSD y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de la ciudadanía de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011.

Así mismo, por remisión expresa del artículo 31 de la citada ley se dará aplicación al régimen disciplinario, Ley 1952 de 2019 que taxativamente en el Inciso 8 del Artículo 39 – Prohibiciones establece:

> *(…) "8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento." (…)*

La o el Director de Atención al Ciudadano debe remitir mensualmente el memorando con la gestión de las peticiones (recibidas, atendidas en términos, pendiente en términos, vencidas y atendidas fuera de términos) a los directivos de la entidad con copia al o la Jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

Dada en Bogotá D.C., el 24 de noviembre de 2023

ADRIANA RUTH IZA CERTUCHE
Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía

Aprobó:	Alejandra Rojas Posada	Directora de Atención al Ciudadano
Revisó:	Claudia Elena Parada A.	Profesional Especializada – OAPI
	Luz Ángela Contreras	Contratista - SSC
	Diana Carolina Montealegre	Profesional universitario - DAC
	Fabián Rodrigo Iguavita	Contratista - DAC
	María Angélica Torrado	Contratista - DAC
Elaboró:	Fredy Andrés Rueda	Profesional especializado - DAC
	Camilo Andrés Ochoa	Contratista - DAC