

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. CONCEPTOS GENERALES	3
¿Qué es un Derecho de Petición?	3
¿Quiénes pueden ejercer el Derecho de Petición?	4
¿Debe el colaborador/a de la Empresa según su competencia tramitar cualquier solicitud como Derecho de Petición, así no se mencione?	5
¿Cuándo está facultada una Entidad para NO responder un Derecho de Petición?	5
¿Qué se entiende por responder de fondo?	5
2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN EN LA PLATAFORMA DE SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA.....	6

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

INTRODUCCIÓN

La presente guía contiene la información relevante y práctica para tramitar y responder solicitudes ciudadanas que estén relacionadas con las funciones de la entidad, a través de los canales dispuestos por la Empresa y específicamente a través del sistema Bogotá *te escucha*, el cual permite el registro de las peticiones, denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y su debida respuesta, conforme a la normatividad aplicable y según las disposiciones de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la delegada para atención de quejas y reclamos de la Veeduría Distrital.

Es importante tener en cuenta que, para los efectos de las respuestas a Derechos de Petición, la Empresa se acoge a la normatividad vigente en la materia, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, las concordantes y los manuales distritales en la materia y el normograma del proceso.

Está dirigido a todos los colaboradores de RenoBo, como actores de ciclo del servicio a la ciudadanía.

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

1. CONCEPTOS GENERALES

¿Qué es un Derecho de Petición?¹

Es en esencia la manera de ejercer el derecho de acceso a información pública, es también una forma de diálogo entre la gestión pública y la ciudadanía.

Es toda actuación respetuosa que inicie cualquier persona ante las autoridades, en ejercicio del derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar:

- El reconocimiento de un derecho.
- La intervención de una entidad o funcionario.
- La resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio.
- Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Criterios de respuesta de un Derecho de Petición

Se debe garantizar una respuesta que responda a los criterios evaluados por la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá:

Oportunidad:

Hace relación a que la respuesta emitida por la empresa, se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.

Claridad:

Hace referencia a que la respuesta emitida por la empresa se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano. De otra parte, se deben evitar las siguientes situaciones en la respuesta en el sistema Bogotá *te escucha como*:

- Realizar cierre con respuesta que no es de fondo.

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

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

- Dar respuesta definitiva informando traslado a una dependencia.
- Solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.
- No anexar el documento con el que se da traslado a la entidad nacional o privada competente.

Calidez:

Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento. De otra parte, se deben evitar las siguientes situaciones en la respuesta en el sistema Bogotá *te escucha como*:

- Que no haya saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.

Coherencia:

Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la empresa y el requerimiento ciudadano. De otra parte, se deben evitar las siguientes situaciones en la respuesta en el sistema Bogotá *te escucha como*:

- La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al requerimiento.
- Adjuntar respuesta que no corresponde al requerimiento

Manejo del Sistema Bogotá *te escucha*:

Se debe garantizar la correcta utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas por parte de los colaboradores/usuarios que operan la plataforma dentro de la empresa, se incumple cuando:

- No se adjuntan la solicitud ciudadana o la respuesta.
- Tanto la petición como la solución se registran en el sistema extemporáneamente.
- No se realiza el traslado a través del sistema a la entidad competente.
- No es una petición ciudadana (Es una comunicación entre entidades, peticiones internas).
- No es un acto de corrupción y el área de disciplinarios no la reclasifica.
- No se adjunta el soporte del canal de recepción de la petición (E-mail, Buzón y Redes Sociales).

¿Quiénes pueden ejercer el Derecho de Petición?

Toda persona natural y jurídica, nacional o extranjero, sin distingo de género, raza, credo o afiliación política.

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

¿Debe el colaborador/a de la Empresa según su competencia tramitar cualquier solicitud como Derecho de Petición, así no se mencione?

Si, lo debe hacer, como garantía de la prevalencia de los derechos de la ciudadanía.

Adicionalmente, en cuanto al canal de ingreso de la petición; el Acuerdo Distrital 630 de 2015 del Concejo de Bogotá estableció en su artículo 2, que las peticiones se pueden presentar por los canales: telefónico, escrito, internet, personalmente, por correo electrónico y buzón y que los términos de respuesta serán los contemplados en la Ley 1755 de 2015.

¿Cuándo está facultada una Entidad para NO responder un Derecho de Petición?

Quando se trata de peticiones irrespetuosas, según lo considerado en la Ley 1755 de 2015, artículo 19. “Solo 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”. El rechazo de la petición puede producirse por acto motivado, contra el cual procede recurso de reposición.

¿Qué se entiende por responder de fondo?

Una respuesta de fondo debe contener los siguientes elementos:

- Clara, esto es, con argumentos y de fácil comprensión para la ciudadanía.
- Precisa: de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas y elusivas.
- Congruente: de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme a lo solicitado.
- Consecuente: dar cuenta del procedimiento del cual la autoridad conoce y del que el interesado requiere la información y si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente.

La respuesta de fondo no implica tener que otorgar necesariamente lo solicitado por el interesado, salvo cuando esté involucrado el derecho de acceso a la información pública (...). (Corte Constitucional Sentencia T-230 de 2020).

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

2. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN EN LA PLATAFORMA DE SISTEMA DISTRITAL BOGOTÁ TE ESCUCHA

A continuación, se describen las orientaciones básicas para administrar de manera eficiente y oportuna el *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha*:

1. La persona designada para el manejo del sistema Bogotá *te escucha* como “usuario” debe recibir capacitación antes de iniciar labores, para ello debe solicitar a través de correo electrónico al Administrador del sistema Bogotá *te escucha* de la empresa su inscripción a la “Capacitación Funcional”, de manera inmediata a la delegación y durante el desarrollo de las labores participar en las que se requiera o el líder del proceso *Atención y Relacionamento con la Ciudadanía* recomiende, también deben conocer de los procesos, trámites y lineamientos en materia de atención al ciudadano dispuestos en protocolos y manuales; principalmente el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas 2020, también se pueden consultar los manuales acogidos por la Empresa: Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital y Manual de servicio a la ciudadanía 2022
2. El Administrador del sistema Bogotá *te escucha* debe revisar diariamente el sistema y remitir las peticiones a las áreas según su competencia. Se recomienda ingresar al sistema como mínimo dos veces al día y dar traslado de los requerimientos por no competencia de manera inmediata.
3. Con el fin de garantizar el adecuado traslado de los Derechos de Petición por parte del Administrador del sistema Bogotá *te escucha*, éste debe ser informado acerca del avance de proyectos, por tanto, los directivos/as deberán indicar al Líder del proceso de *Atención y Relacionamento con la Ciudadanía*, a través de qué mecanismo se puede revisar o tener la información relevante y actualizada para brindar a los ciudadanos y ciudadanas (tablero de control, matriz, modelo de seguimiento a proyectos, mesas de trabajo, reuniones o correo electrónico institucional).
4. Los tiempos de respuesta están normados en la Ley 1755 de 2015; sin embargo, para efectos de dar cumplimiento estricto a los Indicadores de Gestión de la empresa y los tiempos fijados por el sistema, se tendrán en cuenta los siguientes de obligatorio cumplimiento:

Petición	Términos legales	Términos internos
<i>Peticiones de interés general y particular</i>	15 días siguientes al radicado	8 días siguientes al radicado
<i>Peticiones de consulta</i>	30 días siguientes al radicado	20 días siguientes al radicado
<i>Peticiones incompletas</i>	10 días siguientes al radicado	6 días siguientes al radicado

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

<i>Petición</i>	<i>Términos legales</i>	<i>Términos internos</i>
<i>Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas</i>	10 días siguientes al radicado	6 días siguientes al radicado
<i>Peticiones sin competencia de la empresa</i>	Máximo 5 días siguientes al radicado para trasladar la petición a la entidad competente	3 días siguientes al radicado
<i>Peticiones análogas</i>	Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la empresa podrá brindar una única respuesta que deberá publicar en un diario de amplia circulación, igualmente deberá publicarla en la página web y entregar copias de la misma a quienes las requieran.	Dependiendo del tipo de solicitud de información, se aplicarán los tiempos antes mencionados.
<i>Solicitudes de Acceso a la Información (peticiones entre autoridades)</i>	10 días siguientes al radicado	7 días siguientes al radicado
<i>Solicitud de copias</i>	10 días siguientes al radicado	7 días siguientes al radicado

5. Algunas peticiones deben ser respondidas por más de un área, en este caso el administrador del sistema, a través de la plataforma Bogotá *te escucha*, hará la respectiva asignación indicando el encargado de consolidar; generalmente es quien tiene más preguntas a cargo o el tema principal de la solicitud.

Si en la etapa de análisis de la petición se observa que la respuesta requiere del apoyo de otra área, se recomienda enviar un correo electrónico al competente indicando la pregunta/s que se deben responder, esto con el fin de que el peticionario no sea notificado de las reasignaciones internas. Al momento de subir al sistema el requerimiento, informar al área y enviarle copia de la respuesta final mediante correo electrónico.

Si al realizar la revisión de la petición se encuentra que no se tiene la responsabilidad de brindar respuesta, debe reasignarse al área competente explicado el motivo por el cual fue devuelta.

En ningún caso se deben devolver al administrador de sistema las peticiones asignadas, ya que este, no cuenta con los permisos para subir respuestas.

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

6. Las solicitudes de información, conceptos o trámites internos de la empresa que se requieran con el fin de consolidar respuestas externas, deberán resolverse con prioridad atendiendo los tiempos de respuestas en las que se enmarca la solicitud.
7. El usuario del sistema deberá realizar una revisión previa de la petición conforme a lo establecido en el Manual para la gestión de las peticiones ciudadanas 2020, “*numeral 3.2 en el momento de clasificar la petición*”, posterior a ello, un segundo filtro por parte del delegado para dar respuesta de manera inmediata a la designación, con el fin de minimizar los posibles riesgos que implicarían extemporaneidades, sobre todo para el caso del traslado de peticiones por no competencia, lo cual, en términos legales es de (5) días hábiles. De igual manera, se debe enviar comunicación al peticionario informando del traslado y anexar copia del oficio por cual se remitió dicho traslado. Se aclara que cada dependencia debe generar sus alertas y hacer el seguimiento correspondiente a quien se designe.
8. El profesional proyecta la respuesta en cumplimiento de los criterios de respuesta, también es necesario que informe al usuario encargado del sistema, si existe algún tipo de situación frente a la petición, como la solicitud de completar información, allegar los anexos requeridos, petición oscura, (requerir al ciudadano dentro los 10 días hábiles siguiente a la radicación), traslado, verificación de canal de respuesta, desistimiento tácito, petición irrespetuosas, entre otras, y actuar conforme a la Ley 1755 de 2015

Se debe realizar el seguimiento a las firmas, con el fin de que se cumplan los tiempos previstos de Ley o lo puede hacer el usuario del sistema según directriz del superior.

9. Para el caso de peticiones reiterativas cuando el procedimiento para la contestación se encuentre en cumplimiento de la norma, la Empresa puede remitir la respuesta anterior, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre y cuando estos se subsanen.
10. La respuesta emitida por RenoBo debe contener los lineamientos referidos al uso del lenguaje claro e incluyente conforme a los lineamientos de la Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital incorporada en el proceso *Atención y Relacionamento con la Ciudadanía* en la intranet, así mismo se deben tener en cuenta las nomas concordantes en la materia.
11. En caso de que la información requerida sea clasificada o reservada, o protegida por el Derecho de Habeas Data, se deberá indicar el soporte jurídico en la respuesta. Cuando haga uso del recurso de insistencia, el servidor público deberá enviar toda la documentación ante un juez administrativo.
12. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

13. La falta de competencia, no libera al servidor encargado del trámite de una queja, reclamo o solicitud del deber de actuar, conforme al procedimiento y responder el requerimiento inmediatamente es recibido y de realizar la acción de traslado por competencia para lo cual deberá:
- Comprender el objeto de la solicitud de la ciudadanía.
 - Identificar el objeto de la solicitud, que puede ser uno o varios y establecer la o las entidades responsables de resolver de fondo la solicitud.
 - Elaborar oficio remisorio de la comunicación a la o las entidades competentes, con indicación de la norma que los facultad para resolver de fondo, así como la finalidad del traslado, informando que de este trámite se notificó al requirente.
 - Informar a la persona encargada de subir la petición, del trámite final dado a su solicitud, con indicación de la o las entidades a las que se dirigió la comunicación, y con una breve explicación de la razón por la que se carece de competencia.
14. Las solicitudes allegadas por redes sociales que NO sean respondidas de manera inmediata, deberán ser remitidas por la Oficina Asesora de Relacionamiento y Comunicaciones a través de correo electrónico al Administrador del sistema Bogotá *te escucha* para subirlas. Los términos de respuesta serán los establecidos por la ley, lo demás referente al tratamiento de estas solicitudes se debe dar cumplimiento a lo establecido en el “*GI-37 Protocolo de atención a peticiones en redes sociales*”.
15. Las solicitudes recibidas por redes sociales que se responden de manera inmediata se consolidarán en un informe mensual, el cual se deberá ser enviado al Administrador del sistema Bogotá *te escucha* por delegado de la Oficina Asesora de Relacionamiento y Comunicaciones.
16. No toda expresión se convierte en derecho de petición: tal es el caso de solicitudes irrespetuosas, comentarios, opiniones, críticas, agradecimientos, hojas de vida, ofertas comerciales.
17. En caso de que las personas solicitantes, no suministre sus datos, de igual forma se dará trámite conforme a la ley, a excepción de solicitudes irrespetuosas y/o comentarios.
18. Las felicitaciones que los ciudadanos presenten, son objeto de respuesta por parte de la Empresa RenoBo, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la radicación, de lo contrario se le debe dar cierre en el Sistema Bogotá *te escucha*.

Lineamientos y criterios que se tienen en cuenta en el seguimiento realizado a la calidad de las respuestas:

1. Los requerimientos recibidos por otras entidades a través del sistema Bogotá *te escucha* y que registran dirección y correo electrónico, deben responderse por los dos medios.

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

2. Si el requerimiento que hace la ciudadanía no contiene toda la información necesaria para darle respuesta eficaz, se debe usar la opción de “ampliación del requerimiento”, en el sistema Bogotá *te escucha*.
3. En caso de que, en los informes mensuales de calidad de las respuestas emitidos por la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano, de la Alcaldía Mayor de Bogotá, dé cuenta de incumplimientos por parte de la Empresa, la dependencia responsable debe elaborar un plan de mejoramiento con el fin de mitigar las causas del reporte, el cual debe elaborarse en el formato indicado por la Subsecretaría de Servicio al Ciudadano.
4. El Defensor/a del Ciudadano debe velar “porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos”.
5. Es necesario atender a la *Política general de tratamiento y protección de datos personales* y la *Política general de seguridad y privacidad de la información* de la empresa.
6. En cuanto al desistimiento de un Derecho de Petición, de acuerdo con Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015 “*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 las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada*”.

En consecuencia, el derecho de petición, por norma general es desistible ya que proviene de la voluntad de la ciudadanía que eleva la solicitud.

En efecto, cuando del contenido del derecho de petición se advierte la posible comisión de un hecho punible o de una infracción del tipo disciplinaria o fiscal, lo procedente es negar la solicitud de desistimiento y agotar el trámite correspondiente e iniciar las investigaciones a que haya lugar o dar traslado a las autoridades competentes. De igual forma, se procederá cuando se evidencien razones de interés público, debidamente motivadas.

En los casos, en los cuales se cumplan los tiempos de ley para manifestar el desistimiento tácito, se hará mediante acto administrativo (resolución) en el formato que suministre el administrador del sistema y se sube al sistema Bogotá *te escucha*.

El artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece lo siguiente: Peticiones incompletas y desistimiento tácito. (...) se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Para efectos de la notificación se seguirán los lineamientos descritos en los artículos subsiguientes:

ARTÍCULO 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse.

En la diligencia de notificación se entregará al interesado copia íntegra, auténtica y gratuita del acto administrativo, con anotación de la fecha y la hora, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse y los plazos para hacerlo.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos invalidará la notificación.

La notificación personal para dar cumplimiento a todas las diligencias previstas en el inciso anterior también podrá efectuarse mediante una cualquiera de las siguientes modalidades:

Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Conforme a la Circular 001 de junio de 2022, de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, mejora en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas- Bogotá *te escucha* (Desistimiento Tácito), debe emitirse el correspondiente acto administrativo debidamente motivado, es decir cumplidas las razones de hecho y de derecho, deberá ser notificado personalmente al peticionario, para que este, si así lo desea, haga uso del recurso de reposición que consagra la Ley.

Para dar cumplimiento a lo anterior, el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas cuenta con el evento “cierre por desistimiento tácito”, el cual abre la actividad en las bandejas de entrada del sistema, para el cargue del acto administrativo y el soporte de notificación personal realizada al peticionario y de esta manera se habilita el evento “recurso de reposición.”

Teniendo en cuenta que las solicitudes ciudadanas recaen en un competente de brindar respuesta efectiva, se le faculta de esta manera al mismo, para requerir aclarar o completar una petición y así tener los elementos necesarios para emitir respuesta de fondo, por lo cual, al no manifestarse la persona peticionaria se declara el desistimiento tácito.

Conforme a lo anterior es la directiva/o//jefe/subgerente del área a donde se le asignó la petición, en quien recae responsabilidad de firmar el acto administrativo (resolución) que declara la ocurrencia dicho desistimiento tácito.

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

En caso de no contar con información para notificación, se debe dejar constancia de que el peticionario no refiere datos de contacto y emitir comunicado de citación, que se suba al sistema, donde se le convoque a la notificación personal, indicando que se hace por este canal de ingreso, (Sistema Bogotá *te escucha*) en razón a que la Empresa no cuenta con información adicional de contacto.

7. Reproducción de documentos:
Según el Artículo 29 de la Ley 1755 de 2015 *“En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas”*.
8. RenoBo, adopta y acoge para complementar o aclarar aspectos en materia de atención a la ciudadanía el Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital 2022 y la Guía de lenguaje claro e incluyente del Distrito Capital.
9. Se debe tener en cuenta que la calidad de las respuestas se evalúa mediante encuesta de satisfacción trimestral
10. La falta de atención o la atención extemporánea de la Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias pueden ser sancionadas de conformidad a lo dispuesto en la Ley 734 de 2002 y sus normas concordantes y modificatorias.
11. El cumplimiento de las normas establecidas para atención a la ciudadanía es contemplada en las obligaciones generales de los contratos de prestación de servicios personales, *Solicitud de contratación prestación de servicios profesionales (FT-228)*, suscritos con RenoBo, *función No. 14, Cumplir estrictamente con los manuales, protocolos y procedimientos en materia de servicio al ciudadano y respuesta a peticiones, en atención a los criterios, principios, políticas y normas internas y externas que los regulen*, y sus correspondientes sanciones operan, conforme a lo conceptuado por la Dirección de Asuntos Disciplinarios, en el marco de la normatividad aplicable para supervisión de contratos. Para los servidores públicos aplicará lo establecido en el artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario” modificado por la Ley 2094 de 2021.

Protocolo para la atención del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Derechos de Petición

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	20/09/2019	Documento original.
2	18/12/2020	Actualización y ajuste del documento, en cuanto al tratamiento de solicitudes o peticiones a través de redes sociales, y otras aclaraciones.
3	28/12/2023	Actualización y ajuste del documento, en cuanto a la adopción del manual de servicio a la ciudadanía 2022, la guía de lenguaje claro e incluyente, la capacitación a usuarios del sistema Bogotá <i>te escucha</i> , mecanismos de entrega de información al punto de servicio al ciudadano, y otras aclaraciones.
4	28/02/2024	Ajustes de conformidad a la Circular 001 de 2022 de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía y mejoras en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha (desistimiento tácito).
5	24/07/2024	Se describen los lineamientos de calidad de las respuestas y se aclara la ruta para desistimiento tácito y otras aclaraciones

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

GI-09_Protocolo_SDQS_DP_V5

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co



Id Acuerdo:20240723-092949-0f4668-69564516

Creación:2024-07-23 09:29:49

Estado:Finalizado

Finalización:2024-07-23 16:26:58

Escanee el código
para verificación

Aprobación: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Carolina Jaramillo
41946514
cjaramillor@renobo.com.co
Jefe de oficina
Renobo

Elaboración: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Malitza Zambrano Pardo
52541362
mzambranop@renobo.com.co
Gestor Senior 1
Renobo

Elaboración: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Blanca Mercedes Cruz Manrique
51672276
bcruz@renobo.com.co
Auxiliar Administrativo
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTA - RENOBO

Revisión: Oficina Asesora de Planeación

Esperanza Peña Quintero
52166269
epenaq@renobo.com.co
Contratista
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

<p style="text-align: center;">REPORTE DE TRAZABILIDAD</p>			 Escanee el código para verificación
<p style="text-align: center;">GI-09_Protocolo_SDQS_DP_V5</p> <p style="text-align: center;">EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ gestionado por: azsign.com.co</p>			
Id Acuerdo: 20240723-092949-0f4668-69564516 Creación: 2024-07-23 09:29:49 Estado: Finalizado Finalización: 2024-07-23 16:26:58			
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Esperanza Peña Quintero epenaq@renobo.com.co Contratista Empresa de Renovación y Desarrollo Urban	Aprobado	Env.: 2024-07-23 09:29:49 Lec.: 2024-07-23 09:29:56 Res.: 2024-07-23 09:30:12 IP Res.: 186.31.37.106
Elaboración	Blanca Mercedes Cruz Manrique bcruz@renobo.com.co Auxiliar Administrativo EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBAN	Aprobado	Env.: 2024-07-23 09:30:12 Lec.: 2024-07-23 11:02:38 Res.: 2024-07-23 11:02:52 IP Res.: 186.31.37.106
Elaboración	Maritza Zambrano Pardo mzambranop@renobo.com.co Gestor Senior 1 Renobo	Aprobado	Env.: 2024-07-23 11:02:52 Lec.: 2024-07-23 12:46:35 Res.: 2024-07-23 12:47:06 IP Res.: 191.95.55.77
Aprobación	Carolina Jaramillo cjaramillor@renobo.com.co Jefe de oficina Renobo	Aprobado	Env.: 2024-07-23 12:47:06 Lec.: 2024-07-23 16:26:50 Res.: 2024-07-23 16:26:58 IP Res.: 186.31.37.106