

**MEMORANDO**

460

Bogotá D.C.,

**PARA:** OSCAR YESID RAMOS CALDERON  
Alcalde Local de Chapinero**DE:** SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
Defensora de la Ciudadanía**ASUNTO:** Ranking de peticiones vencidas.

Estimado Alcalde(sa),

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 236 de 2016 frente a las funciones y atribuciones de la Defensora de la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, y con fin de evidenciar los derechos de petición vencidos a cargo de su Alcaldía Local, a continuación, se evidencia el estado de las peticiones ciudadanas dirigidas a la alcaldía que usted dirige con corte al 21 de julio del año en curso:

Localidad	CIFRAS CON CORTE AL 21 DE JULIO DE 2023			
	Peticiones Vencidas	Peticiones Vencidas Extemporáneas	Peticiones en Términos	Puesto en Ranking
Chapinero	2	0	20	11

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha

El ranking de peticiones vencidas es una estrategia implementada por la Subsecretaría de Gestión Institucional-Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Gobierno, la cual tiene por objetivo visibilizar aquellas oportunidades de mejora, así como los buenos resultados respecto de la gestión de peticiones ciudadanas al interior de la entidad. Por tanto, en el ranking se enlistan de acuerdo con sus resultados particulares, las 20 Alcaldías Locales, donde el puesto No. 20 corresponde a la alcaldía que mejor desempeño ha registrado en cuanto a gestión oportuna de peticiones ciudadanas, y el puesto No. 1 corresponde a aquella Alcaldía Local que evidencia la mayor cantidad de peticiones vencidas y/o vencidas con respuesta extemporánea.

Como puede evidenciarse en las cifras reportadas a la fecha, la Alcaldía Local de Chapinero tiene actualmente 2 peticiones vencidas, y no registra peticiones vencidas con respuesta extemporánea, ubicándose en el puesto No. 11 dentro del ranking de Alcaldías Locales con mayores peticiones vencidas de la Secretaría Distrital de Gobierno. Sumado a lo anterior, es pertinente indicar que, con respecto a las peticiones vencidas, es obligación por parte de los servidores públicos dar respuesta oportuna a cada una de ellas, bajo los criterios establecidos por la normatividad vigente, sin lesionar de esta forma los derechos de la ciudadanía.

En este sentido, le invito de manera atenta y cordial, a dar el trámite oportuno a las 20 peticiones que tiene asignadas su Alcaldía Local y que aún están en términos para recibir respuesta.

En consecuencia de lo expuesto anteriormente, me permito solicitarle amablemente que desde su equipo de trabajo se tomen todas las acciones necesarias para responder de manera oportuna y efectiva las solicitudes ciudadanas, y finalizar cada vigencia con cero (0) derechos de petición vencidos, meta que ha establecido la



**Secretaría Distrital de Gobierno para todas las dependencias del nivel central y las veinte (20) Alcaldías Locales, sin excepción alguna.**

Con el fin de realizar la validación de los datos asociados a las peticiones relacionadas anteriormente, tales como servidor y área que tiene bajo su competencia la gestión de cada una de ellas, puede acceder al siguiente enlace web ubicado en una carpeta compartida por la Oficina de Atención a la Ciudadanía: [https://gobiernobogota-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/angie\\_barreiro\\_gobiernobogota\\_gov\\_co/EV3ypofqptpHppNSvidUTwQBvDXSJ-HC1zUKiBb5EEKxeg?e=j69ZIj](https://gobiernobogota-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/angie_barreiro_gobiernobogota_gov_co/EV3ypofqptpHppNSvidUTwQBvDXSJ-HC1zUKiBb5EEKxeg?e=j69ZIj)

**Obligatoriedad de la Acción Disciplinaria por incumplimiento en la respuesta de los Derechos de Petición**

Es importante reiterar lo indicado mediante memorando No. 20224600351993 del 01 de noviembre de 2022, en el sentido de precisar que, según el artículo 35 de la Ley 734 de 2012, se señala de manera expresa entre las prohibiciones de los servidores públicos: *“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 destinatarios diferentes de aquel a quien corresponda su conocimiento”*. De igual forma el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015<sup>1</sup> establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, y precisa que *“salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción”*.

En adición, me permito hacer hincapié en la importancia de tramitar oportuna y adecuadamente los derechos de petición dando cumplimiento estricto a la ley y a la jurisprudencia que sobre el tema se han producido, toda vez que el incumplimiento de los parámetros establecidos para dar respuesta adecuada a los derechos de petición y/o de los plazos que otorga la ley para tal efecto, puede ocasionar la iniciación de procesos de carácter disciplinario por incumplimiento de las obligaciones a cargo de los funcionarios públicos involucrados en el proceso de atención de los derechos de petición.

Al efecto, consideramos oportuno transcribir un aparte de un fallo de la Corte Constitucional en la que se resaltan las características mencionadas para las respuestas a los derechos de petición, así:

*“El núcleo esencial reside en una resolución pronta y oportuna de la cuestión que se pide, una respuesta de fondo y su notificación, lo anterior no necesariamente implica una respuesta afirmativa a la solicitud. Así pues, se entiende que este derecho está protegido y garantizado cuando se obtiene una contestación oportuna, de fondo, clara, precisa, congruente y la misma es puesta en conocimiento del peticionario. El incumplimiento de cualquiera de estas características envuelve su vulneración por parte de la autoridad o del particular” (Sentencia T-260/97).*

Por su parte, el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo, establece los plazos dados a la administración para dar respuesta oportuna a los derechos de petición que le presenten. Y el artículo 31 de ese mismo ordenamiento, indica:

*“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*

La Ley 1952 de 2019 en su numeral octavo del artículo 39, indica que una de las prohibiciones de los servidores públicos es no dar respuesta a los derechos de petición o darla tardíamente, así:

*“Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:*

<sup>1</sup> Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*



(...) 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...”

Con base en lo anterior, es importante reiterar a todo el equipo de trabajo involucrado en la respuesta a los derechos de petición la importancia de revisar la solicitud inmediatamente se reciba, determinar la competencia, y si es competente, preparar la respuesta de manera clara, concreta y específica para cada una de las solicitudes de la petición, con el fin de entregar oportunamente la respuesta al peticionario.

Dado que en la respuesta a los derechos de petición hay una cadena de personas involucradas en la producción final de la misma, es importante resaltar los tiempos que cada una de ellas tiene para cumplir su labor, toda vez que las responsabilidades, si bien son individuales, el actuar oportuno y adecuado de cada uno llevará al cumplimiento adecuado y oportuno de la SDG en la respuesta de los derechos de petición.

En el evento que no sean competentes para dar respuesta al derecho de petición, éste deberá ser trasladado a la entidad competente y dicho traslado, informado al peticionario, en el plazo establecido en el artículo 24 del C.P.A.C.A.

Los Subsecretarios(as), Directores, Jefes de Área y/o Dependencia y Alcaldes Locales(as) deberán evaluar en cada caso en particular las circunstancias que se presenten en el desarrollo del proceso para dar respuesta adecuada y oportuna a los derechos de petición, e iniciar los procesos disciplinarios en los eventos que consideren se presentan fallas en el servicio que ameriten avanzar en ese sentido, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 86 y 87 del Código General Disciplinario Ley 1952 de 2019:

*“Artículo 86. Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público...”*

*“Artículo 87. Obligatoriedad de la acción disciplinaria. El servidor público que tenga conocimiento de un hecho constitutivo de posible falta disciplinaria, si fuere competente, iniciará inmediatamente la acción correspondiente. Si no lo fuere, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente, adjuntando las pruebas que tuviere...”*  
(Subrayado fuera del texto)

De antemano agradecemos su interés y a su vez ratificamos la prioridad que reviste para la administración la construcción permanente de un mejor bienestar para sus servidores y ciudadanos, recordándole que desde la Subsecretaria de Gestión Institucional nos encontramos atentos para apoyar en las diferentes tareas que se requieran sobre la materia.

Cordialmente,



**MARTHA LILIANA SOTO IGUARÁN**

Subsecretaria de Gestión Institucional

[Martha.soto@gobiernobogota.gov.co](mailto:Martha.soto@gobiernobogota.gov.co)

Elaboró: Santiago Rafael Poveda Quintero-Profesional Universitario 219-12 SGI-SAC

Revisó/Aprobó: Andrea Johanna Jiménez Ramírez - Profesional Especializado 222 – 24 SGI-SAC  
Felipe Hernando Cubillos Soto - Profesional SGI