

CIRCULAR 053 DE 2016

(Junio 21)

Para SECRETARIOS (AS) DE DESPACHO, JEFES Y DIRECTORES DE LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS INCLUIDAS LAS OFICIALES Y MIXTAS, EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES, SOCIEDADES PÚBLICAS, RECTOR DEL ENTE UNIVERSITARIO AUTÓNOMO, ALCALDES(AS) LOCALES, VEEDOR DISTRITAL.

De SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Asunto PUBLICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN OBLIGATORIA REQUERIDA RESPECTO A SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONAMIENTO DEL SUJETO OBLIGADO, CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL.

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en cumplimiento de la función de *“(...) Formular, orientar y coordinar las políticas, planes y programas para la atención y prestación de los servicios a la ciudadana y al ciudadano en su calidad de usuarios de los mismos en el Distrito Capital. (...)”*¹, adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC, mediante el Decreto Distrital [197](#) de 2014.

El mismo Decreto, crea el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, definido como *“(...) un espacio de interacción compleja, donde se desarrollan operaciones de trámites y servicios, en el que interactúan instituciones públicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio colaboran con la función pública.”*², estableciendo los canales del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, dentro de los cuales se incluye el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS.

Ahora, respecto del SDQS, es pertinente destacar los siguientes atributos:

1. Es una herramienta gerencial y de control, que permite conocer las peticiones con respecto a los servicios prestados por las diferentes entidades y organismos distritales, y obtener información cuantitativa de las mismas a través de los diferentes canales de interacción, lo que posibilita evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las nuevas exigencias de los

niños y niñas, adolescentes (sic), y ciudadanía en general, con el fin de determinar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad.

2. Incorpora el formulario electrónico disponible para la interposición, administración y seguimiento de las peticiones ciudadanas, entendiéndose estas como derechos de petición de interés general o particular, quejas , reclamos, sugerencias, felicitaciones, consultas , solicitudes de información , solicitudes de copias y denuncias por posibles actos de corrupción.

3. Está configurado en todas las entidades y organismos distritales que conforman la estructura orgánica de Bogotá D.C. (13 sectores administrativos y 20 localidades) y algunas entidades del orden nacional, sin que se requiera la intermediación de terceros para el registro y atención de las peticiones.

4. Es un sistema web dispuesto como mecanismo de participación para que la ciudadanía lo pueda utilizar accediendo a través de Internet mediante un navegador web, en un dispositivo móvil, de escritorio o portátil.

5. A nivel de ciudadanía, está habilitado para la recepción de peticiones, incluidas las anónimas, en cuyo caso el seguimiento se realiza con el número consecutivo SDQS que genera el sistema. Para el registro como usuario identificado, sólo exige diligenciar un formulario con mínimo seis campos y de ahí en adelante, registrar, administrar y hacer seguimiento a sus peticiones, pues el SDQS, informa a través de notificaciones electrónicas al correo que registre el peticionario.

6. El registro de una petición únicamente exige como datos obligatorios, seleccionar una tipología y describir un asunto u objeto y pretensión de la petición y, si el peticionario conoce la competencia, seleccionar la entidad de destino, de lo contrario, la petición se registra en la Central del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

7. A nivel entidad, funciona por jerarquías con una dependencia responsable del manejo que se encarga de la administración, de realizar las asignaciones, los traslados, el seguimiento y el reporte de la gestión a su entidad y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Teniendo en cuenta que la Ley [1712](#) de 2014, de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, reglamentada por el Decreto Nacional [103](#) de 2015, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, todas las entidades y organismos distritales deben disponer y divulgar la información pública mínima, relacionada con las peticiones recibidas y gestionadas, para lo cual deben adecuar su página web oficial, conforme lo establecido en la referida Ley, Artículos 11, literal [h](#)), y [14](#); en el Decreto Nacional 103 de 2015, Artículos 42, numeral [\(3\)](#), y [52](#); y en la Resolución [3564](#) de 2015 del Ministerio TIC, Estrategia Gobierno en Línea - GEL: Anexo 1, categoría de información (10), Ítems 10.1,10.9 y 10.10.

En consecuencia, deben incluir en el link “*Transparencia y acceso a la información pública*”, de su página web oficial, un ítem que contenga mínimo, las siguientes especificaciones:

TÍTULO. Mecanismos de presentación y atención de peticiones ciudadanas.

SUBTÍTULOS Y ACCESOS

1. Canales de interacción para la presentación y atención de peticiones ciudadanas. Se recomienda acompañarla de un ícono representativo por cada canal, con una descripción corta, que contenga los números telefónicos y las direcciones físicas oficiales destinadas para la recepción de las solicitudes de información pública.

2. Formulario electrónico para el registro y atención de peticiones ciudadanas SDQS. El SDQS, desarrolla el formulario electrónico descrito en el Artículo 16, numeral [5](#) del Decreto Nacional 103 de 2015, el cual cumple con los lineamientos definidos en la Resolución [3564](#) de 2015 del Ministerio TIC. En este acceso, se debe vincular la URL oficial <http://www.bogota.govoco/sdqs>

3. Informe de peticiones ciudadanas SDQS. En el acceso al “*Informe de peticiones ciudadanas SDQS*”, se deben publicar, mínimo trimestralmente y en el mes inmediatamente siguiente a tal período, los informes de gestión de las peticiones ciudadanas, organizados por año y período, previamente definido en su esquema de publicación de información.

Los informes que a la fecha se encuentren publicados, se deben organizar conforme la estructura mínima establecida en el numeral 10.10³ del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio TIC, y redireccionar al acceso “*Informe de peticiones ciudadanas SDQS*”, permitiendo su descarga.

4. Informe público de solicitudes de acceso a la información SDQS. Este acceso debe presentar un nuevo informe exclusivo de las “*Solicitudes de acceso a la información*”, que contenga una estructura mínima de información⁴ y que se acompañe de las respuestas emitidas en este aspecto, en el periodo del informe⁵. Las respuestas que se publiquen deben proteger los datos personales del peticionario.

La estructura mínima de este informe, debe contener:

- a. Número de solicitudes recibidas.
- b. Número de solicitudes trasladadas a otra institución.
- c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.

d. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Se requiere la especial atención y compromiso de todas las Entidades en la aplicación de la presente circular, con el fin de garantizar a nuestra ciudadanía capitalina, el acceso permanente a la información pública.

La mesa técnica de soporte del SDQS atenderá cualquier información adicional que sobre el particular se genere, a través del correo electrónico: sdqssoporte@alcaldiabogota.gov.co

Atentamente,

DALILA ASTRID HERNÁNDEZ CORZO

Secretaria General

NOTAS DE PIE DE PÁGINA

¹. Decreto Distrital 267 de 2007, Artículo 7, literal f

². Decreto Distrital 197 de 2014, Artículo 11

³ "El sujeto obligado debe publicar un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema".

⁴. Decreto Nacional 103 de 2015. Artículo 52

⁵. Decreto Nacional 103 de 2015, Artículo 42, numeral (3).

Proyectó: Doris Silva / Jarol Eder Hernández

Revisó: Nubia Elsy Gómez, / Diana Alejandra Ospina

Aprobó: Walter Acosta Barreto