MEMORANDO

Fecha:

Para: **ASTRID MARÍA BRACHO CARRILLO**
Directora de Servicio al Ciudadano

De: **SANDRA YANETH TIBAMOSCA VILLAMARÍN**
Directora de Análisis y Conceptos Jurídicos (E)

Radicado: 3-2020-00347

Asunto: Respuesta solicitud concepto jurídico adopción "*Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*".

Apreciada Astrid María:

Se ha recibido en esta Dirección el radicado del asunto, en el cual se solicita concepto jurídico "*sobre la pertinencia de la divulgación o adopción del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*", remitido por la Secretaría General por medio de la Circular 007 de 2018 (radicado SDP 1-2018-74703). La solicitud se funda en la confrontación "*(...) que la entidad cuenta con material propio para el tema. Algunos de los documentos identificados como lineamientos sobre el particular se encuentran publicados en el Sistema Integrado de Gestión y en la Intranet en la sección de Políticas y Reglamentación, por lo que se hace necesario conocer si existe complementariedad o discrepancia entre los documentos con que cuenta la entidad, y la forma en que la entidad debe proceder a utilizar este material para darlo a conocer a los servidores (...)*", finaliza con sintetizarlos en una relación de 4 documentos. Sobre este particular se hacen las siguientes precisiones.

La Carta Política en su artículo 2 prescribe que "*son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)*", precepto constitucional que reconoce a la ciudadanía como razón de ser de la función pública como lo prescribe el artículo 6 del Decreto Distrital 197 de 2014[1] "*Es el reconocimiento explícito de los ciudadanos y las ciudadanas como eje y razón de ser de la Administración Pública en el desarrollo de su gestión. Como principio*

[1] Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014 *"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."*.

www.sdp.gov.co

rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados(as) y/o encaminados(as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva."

A su turno, el artículo 209 ibídem establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones, de tal manera, las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. De igual forma, el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que "*la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.*

Ante tales exigencias constitucionales y legales, el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010[2] dispuso *"(...) 4) El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de cada Entidad, con el fin de lograr mayor eficacia en la solución de los requerimientos ciudadanos y prevenir los riesgos que pueden generarse en desarrollo de dichos procesos. 7) La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendiente a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen."* –énfasis propio-.

En esta medida es de carácter obligatorio que cada entidad diseñe e implemente los mecanismos de "*interacción efectiva*" entre los responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del ciudadano y *todas las dependencias de cada Entidad*, así como también, la participación del funcionario del más alto nivel en la Red Distrital de Quejas y Reclamos y la *adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen.* De ahí que tal obligación quedó asumida como un deber en el artículo 21 del citado Decreto Distrital 197 de 2014 "*La aplicación, coordinación, seguimiento y evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, constituye un deber para todos los servidores, actores del servicio y demás partes interesadas de cada una de las Entidades del Distrito Capital que intervienen en ella (...)*" –énfasis propio-.

WWW.SDP.GOV.CO

[2] Decreto Distrital 371 del 30 de agosto de 2010 "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*".

Ahora bien, conforme al artículo 25 del Decreto Distrital 425 de 2016[3] corresponde a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía "4) *Establecer lineamientos, estrategias y/o herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio y a su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital. 7) Liderar el desarrollo y consolidación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer la articulación interinstitucional y satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía y partes interesadas.*"

Bajo estas potestades se expidió la Circular 007 del 28 de diciembre de 2018 –radicada en la SDP 1-2018-74703 del 31 de diciembre de 2018- donde se establecieron los "*Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)*", para las fases de implementación y seguimiento de la Política, además, informa que se diseñó el "*Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas con el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo interno de las peticiones, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.*"

Bajo la dimensión de que el derecho de petición es un derecho fundamental de estirpe constitucional, la circular describió y afinó el contenido del Manual anotando "*el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas describe de forma clara y concreta, el núcleo esencial y los elementos estructurales del Derecho Fundamental de Petición, sus modalidades y los aspectos relevantes que deben considerarse en el proceso que comprende el recibo, la clasificación, la elaboración de la respuesta y la notificación de dichas solicitudes. De igual manera, trata de forma especial las peticiones verbales y anónimas, el recurso de insistencia en el marco de las peticiones con carácter reservado, así como, su registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha".*

Según da cuenta la introducción del referido Manual "*(...) la Secretaría General considera de especial relevancia que las entidades distritales actuemos de forma coordinada y homogénea frente a la gestión de peticiones, pues cada una hace parte integral de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y es así como debe percibirlo la ciudadanía. Finalmente, este documento debe ser tenido en cuenta como el instrumento técnico de uso permanente, dinámico y adaptable a ideas innovadoras, que describe y orienta claramente los lineamientos transversales aplicables a la gestión de peticiones ciudadanas.* –énfasis propio-.

[3] Decreto Distrital 425 del 3 de octubre de 2016 "*Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C*"

www.sdp.gov.co

Congruente con el marco constitucional y legal que consagra la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital como un deber de los servidores públicos y en armonía con las competencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía la Circular 007 de 2018 determinó que "*(...) todas las entidades distritales deberán adoptar el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas a partir de la expedición de la presente Circular, como herramienta técnica que contribuye al mejoramiento continuo de la prestación del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital; al cual podrán acceder desde cualquier navegador web ingresando a la dirección electrónica: https://bit.ly/2CCKTqM*". **-énfasis propio-.**

Teniendo presente que, el derecho tiene un contenido cambiante el mismo exige de las instituciones y de las autoridades una labor permanente de actualización, ampliación y modernización en el desarrollo de la temática sobre los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en este sentido, el artículo 2 del Decreto Distrital 847 del 2019[4] refiriéndose a estos dos postulados manda que "*las disposiciones contenidas en el presente decreto serán de obligatorio cumplimiento por parte de todas las entidades que conforman el Distrito Capital.*"

Por su parte, el artículo 9 del Decreto Distrital 197 de 2014 para garantizar la coherencia e interoperatibidad de las líneas estratégicas enunciadas en el artículo 8 ídem establece las líneas transversales, entre ellas, *"4. Mejoramiento continuo: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas."*

En este ámbito de aplicación, es un deber de la Secretaría Distrital de Planeación dar aplicación a la Circular 007 de 2018 y al "*Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas-* armonizándolo con las disposiciones relacionadas en el memorando 3-2020-00347 de 8 de enero de 2020 y con las de reciente expedición como la Directiva 009 de 2019[5]; la Circular 029 de 2019[6] y el Decreto Distrital 847 de 2019. No obstante lo anterior, tener

[4] *Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019 "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicios a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones".*

[5] *Directiva 009 del 31 de diciembre de 2019 "Directrices para el intercambio de información entre las entidades y organismos del Distrito Capital".*

[6] *Circular Distrital 029 del 26 de diciembre de 2019 "Socialización del Decreto Nacional 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, proceso y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública".*

WWW.SDP.GOV.CO

presente en el análisis que en la página web de la Secretaría Jurídica Distrital se encuentra publicada la "*Versión preliminar del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía*" –vigencia 2020- con sujeción a lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011[7] con el propósito de formular observaciones y sugerencias a través del correo institucional planeacionsjd@secretariajuridica.gov.co.

En el Distrito Capital se han expedido diversas normas y directivas para el desarrollo del servicio a la ciudadanía, en consecuencia, y en aplicación del principio de coordinación y colaboración se hace necesario que las autoridades administrativas garanticen la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos del Estado; por ello, procede estandarizar y unificar los criterios, procesos y procedimientos en consonancia con lo dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con la finalidad de asegurar la prestación eficiente y efectiva de los servicios de la Secretaría Distrital de Planeación en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a los servicios de la entidad como lo obliga el artículo 7 de la Ley 1437 e 2011 CPACA. "*Deberes de las autoridades en la atención al público*".

Cordialmente,

SANDRA YANETH TIBAMOSCA VILLAMARÍN
Directora de Análisis y Conceptos Jurídicos (E)

Proyectó: Ma. Concepción Osuna Ch. Dirección de Análisis y Conceptos Jurídicos.

www.sdp.gov.co

[7] *Ley 1474 de 12 de julio de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".*