

MEMORANDO

460

Bogotá D.C.,

PARA: CATHERINE CHAVES HERNÁNDEZ
Alcaldesa Local de Chapinero

DE: CARINE PENING GAVIRIA
Subsecretaria de Gestión Institucional

ASUNTO: Ranking de peticiones vencidas

Estimado(a) Alcalde(sa),

En el marco de las funciones de la Subsecretaría de Gestión Institucional 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 04 de septiembre del año en curso:

Localidad	CIFRAS CON CORTE AL 04 DE SEPTIEMBRE/ 2026				
	Peticiones Vencidas	Peticiones Vencidas Extemporáneas	Peticiones en Términos	Total peticiones	Puesto en Ranking
Chapinero	7	8	21	36	6

Fuente: Aplicativo Bogotá Te Escucha

El ranking de peticiones vencidas es una estrategia implementada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - 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 7 petición(es) vencida(s), y 8 petición(es) vencida(s) con respuesta extemporánea, ubicándose en el puesto No. 6 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.

Ahora, en relación con las peticiones vencidas con respuesta extemporánea, es necesario indicar que, en estos casos, si bien se otorga respuesta al ciudadano(a), esta se da fuera de los términos establecidos por ley, situación que no puede repetirse ni normalizarse como una práctica habitual. En este sentido, de manera atenta, se solicita a dar el trámite oportuno a las 21 peticiones que tiene asignadas su dependencia y que aún están en término para recibir respuesta.

En consecuencia, igualmente se solicita 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. Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía, contamos con el envío de correos electrónicos a su Alcaldía Local o Dependencia, en donde se evidencia periódicamente la novedad alusiva a la cantidad de peticiones ciudadanas pendientes de respuesta como mecanismo de control (acciones preventivas y correctivas) a la posible ocurrencia de fallas en la gestión oportuna de peticiones ciudadanas.

De igual forma, se indica que, en caso de presentar el vencimiento de 1 o más peticiones ciudadanas, deberá formular el plan de mejora correspondiente en el aplicativo MIMEC; lo anterior, con el fin de efectuar acciones que permitan corregir y evitar la materialización del vencimiento de peticiones. Para estos fines, Atención a la Ciudadanía estará atenta a brindar el apoyo que se requiera de manera transversal, si así lo requieren. Es necesario indicar que, la formulación y cumplimiento de dichos planes de mejora se deberá realizar a través del aplicativo MIMEC en los términos establecidos por el documento vigente frente a la materia (*Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento, código GCN-M002¹*) y será responsabilidad única de la dependencia o Alcaldía Local sobre la cual se materializó el vencimiento de la(s) petición(es) ciudadanas.

Finalmente, reviste especial importancia recordar que los planes de acción deben ser formulados en su totalidad en un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir de la notificación por medio del aplicativo MIMEC.

Ahora bien, en relación con la 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 14 de la Ley 1755 de 2015² 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, se hace 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 servidores públicos involucrados en el proceso de atención de los derechos de petición.

Al efecto, es oportuno transcribir un aparte de la Sentencia T-260/97 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

¹ Consultar en: http://gaia.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/sig/manuales/gcn-m002_v2.pdf

² 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”

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”.

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. Así mismo, 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.”

Por su parte 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:
(...) 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, este 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, y remitir a la Oficina de Asuntos Disciplinarios para el trámite a que haya lugar, 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)

Finalmente, la Secretaría Distrital de Gobierno impulsa a través de todos sus procesos y procedimientos, acciones que permitan transformar constantemente la gestión pública, la generación de valor público y la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones. Por lo tanto, la Magia del Servicio invita a tener en cuenta que, la gestión oportuna de las actividades a cargo del proceso del Servicio de Atención a la Ciudadanía, así como de la entidad en general, representa un pilar fundamental en el cumplimiento de su misión, permitiendo construir una visión de ciudad conjunta y próspera.

Atentamente,

**PENING
GAVIRIA
CARINE**

Firmado digitalmente
por PENING GAVIRIA
CARINE
Fecha: 2026.09.07
15:15:58 -05'00'

CARINE PENING GAVIRIA

Subsecretaria de Gestión Institucional

Elaboró: Jordan Alexis Bernal Benavides – Contratista, SGI-SAC

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

Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional