



4222000

Bogotá D.C.,

Señor (a)
ANÓNIMO
Ciudad**Asunto:** Respuesta petición No. **705992024** de Bogotá te Escucha.

Respetado(a) señor(a) Anónimo:

La Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se permite dar respuesta a la petición radicada en Bogotá te Escucha – Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas, en el marco de sus funciones y competencias.

En atención a su petición, donde manifiesta: "DE MANERA ANONIMA, SE DIRIGE DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL ANTE LA SECRETARIA GENERAL ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, DONDE SE SOLICITA, LA DISMINUCION DE COMUNICACIONES O EN CONTROVERSA SE ESTABLEZCA UN LAPSO DE TIEMPO NO MAYOR A 30 MINUTOS, DE LA PETICIONARIA MARIA DEL CARMEN RODRIGUEZ MEDINA IDENTIFICADA CON CC 41520831, A LA LINEA 195, DONDE INTERPONE DIVERSAS SOLICITUDES REITERATIVAS TANTO DE MANERA ANONIMA COMO A NOMBRE PROPIO, GENERANDO UN DESGASTE ADMINISTRATIVO Y QUE BAJO LO ESTABLECIDO LAS PETICIONES REITERATIVAS: SI DURANTE EL PROCESO DE CLASIFICACION DE LAS PETICIONES CIUDADANAS, UNA ENTIDAD IDENTIFICA QUE SE TRATA DE UNA PETICION IDENTICA DE UN MISMO SOLICITANTE (IDENTIFICADO POR EL LOGIN DE USUARIO, CORREO ELECTRONICO, DATOS PERSONALES), ASUNTO Y ADJUNTOS, EL TRATAMIENTO A REALIZAR, ES EL DE UNA PETICION REITERATIVA (ARTICULO 19 DE LA LEY 1755 DE 2015), QUE INDICA: "RESPECTO DE PETICIONES REITERATIVAS YA RESUELTAS, LA AUTORIDAD PODRA REMITIRSE A LAS RESPUESTAS ANTERIORES, SALVO QUE SE TRATE DE DERECHOS IMPRESCRIPTIBLES, O DE PETICIONES QUE SE HUBIEREN NEGADO POR NO ACREDITAR REQUISITOS, SIEMPRE QUE EN LA NUEVA PETICION SE SUBSANE", TENIENDO EN CUENTA QUE ADEMAS, LA PETICIONARIA SE DIRIGE DE MANERA DESPECTIVA Y SOEZ ANTE LOS FUNCIONARIOS, GENERANDO AFECTACIONES PSICOSOCIALES A LOS MISMOS, Y ADEMAS DE ESTO HA CREADO UNA AUTORIDAD SOBRE LA LINEA, PASANDO POR ALTO EL PROTOCOLO DE ATENCION ESTABLECIDO POR LA ENTIDAD, POR LO QUE SE SOLICITA, SE INFORMEN A ESTA CIUDADANA OTROS MEDIOS POR LOS CUALES PUEDE INTERPONER LOS REQUERIMIENTOS, SIENDO LAS ALCALDIAS LOCALES, O MEDIANTE LA PLATAFORMA BOGOTA TE ESCUCHA, DE IGUAL MANERA SE BRINDE UN EQUIPO TECNOLOGICO Y CAPACITACION DEL MISMO, YA QUE INDICA SOLO CONTAR CON TELEFONO FIJO, PARA LA TOMA DE SUS SOLICITUDES, A LA ESPERA DE UNA RESPUESTA Y GUION ESTABLECIDO PARA LA ATENCION DE LA CIUDADANA."

Me permito dar respuesta en los siguientes términos:

De conformidad con la Ley 1755 de 2015 **ARTÍCULO 13: "Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones**



respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición 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 con las entidades dedicadas a su protección o formación".

Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá dispuso de la plataforma Bogotá Te escucha para que los ciudadanos cuenten con un instrumento que les permita ejercer su derecho conforme lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

Por otra parte, través de la Línea 195, los ciudadanos cuentan con un medio de comunicación transversal para el Distrito capital, para garantizar a los ciudadanos los medios necesarios que le permita ejercer su derecho, por lo tanto, es obligación de la Línea 195 recibir, registrar y asignar a la entidad competente a través de la plataforma Bogotá Te escucha las peticiones ciudadanas sin que para ello establezca tiempos en la comunicación que limite el ejercicio de sus derechos.

Ahora bien, teniendo en cuenta su sugerencia en el tratamiento de las peticiones reiterativas, "(ARTICULO 19 DE LA LEY 1755 DE 2015), QUE INDICA: "RESPECTO DE PETICIONES REITERATIVAS YA RESUELTAS, LA AUTORIDAD PODRA REMITIRSE A LAS RESPUESTAS ANTERIORES, SALVO QUE SE TRATE DE DERECHOS IMPRESCRIPTIBLES, O DE PETICIONES QUE SE HUBIEREN NEGADO POR NO ACREDITAR REQUISITOS, SIEMPRE QUE EN LA NUEVA PETICION SE SUBSANE", la entidad responsable de dar respuesta a la petición asignada a través de la Línea 195 es la llamada a determinar si es una petición reiterativa y determinar la respuesta que debe dar a la ciudadana citada en su escrito, ajustándose a lo establecido en la norma. No obstante, si el lenguaje utilizado por el peticionario es inapropiado conforme a lo establecido en el artículo 19 "(...) Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo", le informo que la Línea 195 cuenta con un guion específico para la atención de ciudadano grosero, el cual pongo en su conocimiento:

"Primer requerimiento: "Señor o señora XXXX. Agradecemos que la comunicación sea de manera respetuosa y con un lenguaje adecuado."

Si luego de la manifestación realizada, el ciudadano continúa con el lenguaje inapropiado, debe insistir en que se calme y utilice el lenguaje apropiado para atender su solicitud:

Segundo requerimiento: "Señor o señora XXXX. Nuevamente agradecemos que la comunicación sea de manera respetuosa y con un lenguaje adecuado con el fin de garantizar el trámite de su solicitud."

Si luego de estas manifestaciones el ciudadano continúa con su inadecuado comportamiento, debe indicarle lo siguiente:

Señor o señora XXXX. Los términos que usted utiliza en la comunicación no son los adecuados, por esta razón se da por finalizada la comunicación."

Agradecemos de antemano la información brindada, no obstante, le recomendamos que para una nueva oportunidad se siga el conducto regular informando al área que corresponda y agotar a sí las instancias de comunicación establecidas por su empleador para establecer acciones de mejora para la operación.

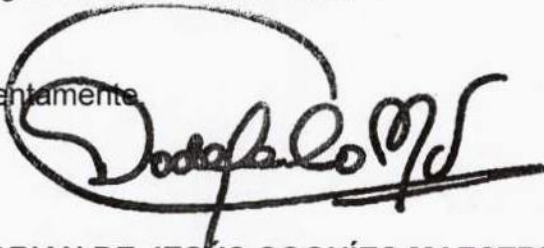
Reiteramos nuestro compromiso en la prestación de servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva.

Le recordamos que el horario de atención de la Línea 195 es de domingo a domingo las 24 horas, donde puede obtener información sobre trámites, servicios y/o campañas; adicionalmente podrá realizar sus consultas a través de:

- Chatico-Bogotá, ingresando a través del siguiente enlace <https://bogota.gov.co/tag/portal-bogota> a mano derecha encontrará un ícono "CHATEA" para la interacción con un agente. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 07:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 12:00. p.m.
- SuperCADE Virtual descargando la aplicación móvil Gobierno Abierto Bogotá, accediendo igualmente a servicios 100% virtuales.

Agradezco su amable atención.

Atentamente



DORIAN DE JESÚS COQUÍES MAESTRE

Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Anexos: N/A

Proyectó: Carmen María Ampudia Arenas

Revisó: Dorian de Jesús Coquies Maestre