



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

## EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DISTRITAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas en los artículos 34 de la ley 734 de 2002, el 22 de la ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 1734 de 2002, el Acuerdo 04 de 1978, y

### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en sus artículos 23 y 74 consagra el derecho de petición que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y al acceso a los documentos públicos, salvo en los casos que establezca la Ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política, y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, establecen que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con arreglo a los principios generales de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que la ley 190 de 1995 "*Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa*", en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, técnicos y procedimientos prescritos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la Ley 734 de 2002 "*por la cual se expide el Código Disciplinario Único.*" en su artículo 38 numeral 2019, señala que es deber de todo servidor público, dictar los reglamentos o manuales de funciones, así como los reglamentos internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que la Ley 1952 de 2019 "*Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.*" Iniciaba su vigencia el 28 de mayo de 2019, no obstante, la ley 1955 del 24 de mayo de 2019, Ordeno en su artículo 140 "*Prorróguese hasta el 1 de julio de 2021 la entrada en vigencia de la Ley 1952 de 2019.*", por lo cual las disposiciones contenidas en la ley 734 de 2002 siguen vigentes para efectos del presente acto administrativo.

Que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda responder y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, observando en especial las disposiciones legales consagradas en los artículos del 13 al 33 de la Ley 1437 de 2011, sustituidos por la Ley 1755 de 2015, en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 y en su decreto reglamentario 2232 de 1995, compilado en el Decreto Único reglamentario del Sector de la Función Pública No.1083 de 2015 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionan o sustituyan.

Que la Ley 1712 de 2014 "*Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*" y el Decreto 103 de 2015 "*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*", regularon el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se reguló el derecho fundamental de petición y se sustituyó el Título II, Capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, reguló el Derecho de petición y determinó, entre otros, que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con el artículo 2.2.9.1.1.4. del Decreto No.1078 de 2015 "*Por medio del cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*", la estrategia de Gobierno en Línea se desarrollará conforme a los principios del debido proceso, igualdad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad consagrados en los artículo 209 de la Constitución Política, 3 de la ley 489 de 1998 y 3 de la ley 1437 de 2011, teniendo como uno de sus principales fundamentos la estrategia de excelencia en el servicio al ciudadano.



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

Que el artículo 12 del Decreto ley 019 de 2012, estableció que *"Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra."*

Que el mismo decreto señala adicionalmente en su artículo 13 la obligación de *"Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública."*

Que es deber del Instituto, garantizar a los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la Entidad la posibilidad presentar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de conformidad con el artículo 15 del decreto 019 de 2012.

Que mediante Decreto 1166 del 19 de julio de 2016 se adicionó el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Que, de conformidad con lo expuesto, se hace necesario actualizar la resolución 1195 del 11 de septiembre de 2016, con el fin de adaptarla a las nuevas disposiciones legales.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**CAPITULO I**

**Generalidades**

**ARTÍCULO 1: Objeto:** Regular y adoptar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, a través de los canales definidos por la Entidad, conforme a lo establecido en las normas vigentes aplicables.

**ARTÍCULO 2: Ámbito de Aplicación:** La presente resolución se aplicará a los trámites y procedimientos de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias presentadas al Instituto Distrital de Recreación y Deporte, por los funcionarios públicos y colaboradores del Instituto



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**ARTÍCULO 3: Responsabilidad:** Es responsabilidad del área de Gestión Documental – Correspondencia; la recepción, radicación y reparto de las peticiones escritas que presenten los ciudadanos en la Ventanilla Única de la Sede Principal del IDRD, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

El Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos de la Secretaría General, es la responsable de la radicación y reparto de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten los ciudadanos o se registren en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.

El Director General, el Secretario General, los Subdirectores, los Jefes de Oficina, los Jefes de Oficinas Asesoras, los Profesionales Especializados, los Profesionales y en general los funcionarios que se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, deben responder por el trámite, la oportuna respuesta, las consecuencias de sus decisiones, omisiones o extralimitaciones de funciones y las características de las decisiones, esto es, que se resuelva de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado y que se ponga en conocimiento del peticionario.

Para tal efecto, la Dirección General, Secretaría General, Subdirecciones, Oficinas y Oficinas Asesoras, deberán designar un facilitador responsable de hacerle seguimiento y control a las PQRDS remitidas a la misma, cuyo nombre, correo electrónico y extensión, deben ser reportado al Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos para los registros respectivos. Cualquier cambio debe ser informado al Área de Atención al Cliente, Quejas y Reclamos.

La falta de atención a las PQRDS, a los términos para resolverlas y el desconocimiento de los derechos de las personas, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad, de conformidad con los procesos y procedimientos definidos para ello, sin perjuicio de la acción prevalente de los entes de control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

**ARTÍCULO 4. Modalidades del Derecho de Petición:** En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, peticiones, quejas, denuncias y reclamos.

**ARTÍCULO 5. Objeto y clasificación de las Peticiones:** Las peticiones se clasifican, entre otros, en las siguientes:

**1. Interés General:** Solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**2. Interés Particular.** Solicitud elevada por un ciudadano en busca de una respuesta a una situación que afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

**3. Información:** Es el requerimiento que hace un ciudadano con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad.

Para efectos del tratamiento de datos que la Entidad genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, se deberá dar cumplimiento a los establecido en la ley 1712 de 2014 y la Ley 1583 de 2012, y sus decretos reglamentarios.

**4. Solicitud de Documentos:** Es el requerimiento que hace el ciudadano que incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

Toda persona tiene derecho a acceder y a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter de clasificado reservado conforme a la Constitución Política, a la Ley o no hagan reclamación con la defensa seguridad nacional.

**5. Consulta.** Solicitud por medio de la cual se busca someter a consideración de la Entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la Entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución y carecen de fuerza vinculante.

**6. Consulta de Bases de Datos.** Solicitud por medio de la cual se busca acceder a la información que se encuentra en las respectivas bases de datos de la Entidad, a fin de obtener información referente a los datos que allí reposan.

**7. Reclamo en Materia de Datos Personales.** Solicitud realizada por el titular de los datos, su representante legal, apoderado o causahabiente, al considerar que la información contenida en la base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o porque advierte un presunto incumplimiento de cualquiera de los principios y deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012.

**8. Queja.** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un ciudadano en relación a la conducta presuntamente irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**9. Reclamo:** Es la manifestación mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**10. Denuncia.** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación.

**11. Recursos.** Son las herramientas con las que cuenta un ciudadano para manifestarse en contra de las decisiones que tome la Entidad. Estos se someten a las normas especiales establecidas en el Capítulo V del título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo, artículos 74 a 86 y demás normas concordantes.

**12. Peticiones entre autoridades.** Es la petición de información o de documentos que realiza una autoridad a otra. Dentro de éstas se encuentran las realizadas por organismos de control, como la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General de la República, la Personería de Bogotá, la Veeduría Distrital, la Contraloría de Bogotá.

**13. Petición de Informes por Congresistas.** Petición presentada por un Senado o Representante a la Cámara, con el fin de solicitar información, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República.

**14. Peticiones de los Concejales.** Es la petición de información o documentos que realizan los Concejales del Distrito.

**ARTÍCULO 6. Términos para resolver las peticiones:** Salvo norma legal especial y so pena de sanción, disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en el Instituto.

Estará sometido a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

**1. Interés General y Particular.** Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

**2. De información.** Se resuelve dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

**3. Solicitud de Documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. El Instituto ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

**4. Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

**5. Consulta a Bases de Datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**6. Queja.** Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**7. Reclamo.** Se resuelve dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

**8. Reclamo en materia de Datos Personales.** El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual conforme al numeral 3 del artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

**9. Peticiones entre Autoridades.** Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos, esta se resolverá en un término no mayor de diez (10) días calendario, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de un término indique expresamente en su petición, y que se trate de aquellas sometidas a condiciones especiales.

**10. Derecho de Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo.** Cuando la Defensoría del Pueblo requiera información necesaria para el ejercicio de sus funciones, deberá ser suministrada en un término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

**11. Petición de Informes por Congresistas.** Cuando un Senador o Representante a la Cámara solicite informe a los funcionarios autorizados para expedirlos, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo lo dispuesto



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

**12. Petición Población Desplazada.** Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, de conformidad con lo previsto por el artículo 20 de la ley 1437 de 2011 sustituido por la Ley 1755 de 2015.

**13. Peticiones de Concejales.** Las peticiones de los/las Concejales/as deberán atenderse con especial atención, en los términos que el ordenamiento jurídico ha establecido en atención de las diferentes clases de peticiones.

Cuando se considere que no puede dar respuesta total o parcial a una solicitud de información, debe remitirla a la entidad competente e informar al/la Concejal/a de dicha remisión dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.

**Parágrafo. Imposibilidad de Resolver Dentro del Término Establecido.** Cuando excepcionalmente no sea posible resolver alguno de los tipos de petición señalados dentro del término establecido en el presente artículo, el Instituto informará de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado para cada tipo de solicitud, los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

## CAPITULO II

### Forma, presentación y radicación de las Peticiones

**ARTÍCULO 7. Presentación:** Cualquier persona podrá presentar peticiones de forma verbal, escrita, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

**ARTÍCULO 8. Horario de Atención al Público para Radicación de PQRDS:** El horario ordinario para la radicación de PQRDS en la sede administrativa, es en días hábiles de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m., en jornada continua, Ventanilla Única de Radicación de Comunicaciones Externas del IDR.

Las peticiones verbales de información del primer nivel se recibirán y atenderán directamente por el Área de Atención Al Cliente, Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias en días hábiles de lunes a viernes dentro del horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Las PQRDS que lleguen por medio electrónico o por cualquier otro medio, por fuera de las horas de atención al público se tramitarán sin excepción al



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

siguiente día hábil, conforme al procedimiento establecido.

La radicación de ofertas y asuntos propios de la gestión contractual, de los procesos de selección que se adelanten por la plataforma de contratación SECOP I, se radicarán y tramitarán en el punto de atención al público habilitado para este fin, en la sede Principal del Instituto, en el horario establecido en los pliegos de condiciones o el determinado por la Subdirección de Contratación el Área de Apoyo a la Contratación o quien haga sus veces, según corresponda.

**ARTÍCULO 9: Canales Oficiales para el Registro de las PQRDS.** Los canales oficiales definidos por la Entidad para la recepción de las PQRDS presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- **Puntos de Radicación:** Corresponde a las ventanillas de radicación dispuestas por la Entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.

La radicación de ofertas y asuntos propios de la gestión contractual, se efectuará en el punto de atención al público habilitado para tal fin.

- **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha SDQS:** Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrada por la Secretaría General, la cual permite a los ciudadanos del Distrito Capital formular de manera virtual sus PQRDS, sobre temas relacionados con cualquier entidad del Distrito, para que éstas sean resueltas por cada una de ellas en lo de su competencia.
- **Correo Electrónico:** El Instituto Distrital de Recreación y Deporte dispone del correo electrónico [atcliente@idrd.gov.co](mailto:atcliente@idrd.gov.co), el cual es administrado por el Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos, o la dependencia que haga sus veces, por medio del cual, la ciudadanía puede registrar de manera virtual y electrónica sus PQRDS.
- **Redes Sociales:** Son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones

Red Social	Cuenta
Instagram	idrdbogota
Facebook	IDRDbogota
Twitter	@IDRD
Youtube	Prensa IDR D



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

- **Página Web:** Administrada por la Oficina Asesora de Comunicaciones, [www.idrd.gov.co](http://www.idrd.gov.co), en el link Defensor del Ciudadano la sección de Atención al Ciudadano que dirige a el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- **Atención Telefónica:** Medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede formular verbalmente las PQRDS, línea gratuita 01-8000-919917, en Bogotá D.C. 57(1) 6605400 extensión 252, administrada por la Oficina de Atención al Ciudadano o la Dependencia que haga sus veces.
- **Atención Presencial:** Punto(s) de atención directa y personalizada dispuesta en las instalaciones del IDRD, o en los puntos presenciales de atención en actividades donde participe el Instituto, para la recepción de las PQRDS.
- **Buzón de Sugerencias:** Buzones o urnas ubicados en puntos de atención dispuesto por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular y depositar por escrito las PQRDS.

**Parágrafo 1.** El Director General por necesidades del servicio y para los fines que determine, podrá establecer otros canales oficiales para la recepción de las PQRDS en el Instituto.

**Parágrafo 2:** Las PQRDS que se reciban por un medio diferente a los establecidos en el presente artículo deberán direccionarse o tramitarse por el(la) Servidor(a) Público(a), en el punto de atención presencial del IDRD Ventanilla Única de Radicación de Correspondencia Externa a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para que surta el trámite respectivo, de conformidad con el procedimiento establecido para ello.

**ARTÍCULO 10. Contenido de las Peticiones:** Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**Parágrafo 1.** El funcionario o colaborador de Gestión Documental Archivo y Correspondencia del IDR, deberá examinar íntegramente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentre dentro de los archivos de la Entidad.

**Parágrafo 2.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

### CAPITULO III

#### Forma, presentación y radicación de las Peticiones verbales

**ARTÍCULO 11 Peticiones verbales.** El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

**ARTÍCULO 12. Presentación de peticiones verbales.** El servidor público o contratista del Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas, Denuncias y Reclamos de la Secretaría General, deberá dejar constancia y deberá radicar las peticiones que se reciban, por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la Entidad.

La constancia de la recepción del derecho de petición verbal deberá radicarse de inmediato y deberá contener, como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.  
El peticionario podrá agregar número de fax o la dirección electrónica.  
El peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
4. El objeto de la petición.
5. Las razones en que se fundamenta la petición, en el evento de que el peticionario no informe los fundamentos de su requerimiento, el servidor público y/o contratista que la recibe dejara constancia de esta situación y procederá al radicado de la misma.
6. La relación de los documentos que se anexan para iniciarla petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo de la autoridad



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falte sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma.

7. Identificación del funcionario y/o contratista responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

**Parágrafo 1.** Si el peticionario lo solicita, se le entregara copia de la petición verbal.

**Parágrafo 2.** Las peticiones quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias formuladas de manera verbal quedarán registradas en el formato establecido y radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el traslado respectivo, conforme al procedimiento correspondiente.

**ARTICULO 13. Respuesta al derecho de petición verbal.** La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé repuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.

No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho petición de información cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

**ARTÍCULO 14. Falta de competencia.** Si el funcionario o contratista que recibe la petición verbal evidencia que la Entidad no es competente para tramitar la solicitud, procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario y/o contratista deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual le dará el trámite correspondiente.

**ARTICULO 15. Inclusión social.** Será objeto de trato y protección especial las personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, como son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

**Artículo 16. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.**

Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto, para lo cual el funcionario y/o contratista que la recepcione grabada la petición y dejara



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

constancia de este hecho, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

#### CAPITULO IV Trámite de las Peticiones

**ARTÍCULO 17. Radicación de Peticiones:** Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla única de radicación de correspondencia del punto de atención presencial ubicado en la sede principal, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cual es administrado por el área de Gestión Documental – Archivo y Correspondencia.

**Parágrafo 1.** A la petición escrita se acompañará una copia, que, recibida por el funcionario respectivo, procederá a la asignación de número de radicación, con la anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, y será asignada o transferida a la dependencia competente para su trámite.

**Parágrafo 2.** Para el procedimiento de radicación de las peticiones y sus respuestas, se tendrá en cuenta lo previsto en el Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 del Archivo General de la Nación "*por medio del cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas*" en lo que atañe al cumplimiento de los programas de gestión documental, para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de documentos.

**Parágrafo 3.** Las peticiones recibidas a través de las cuentas oficiales de la entidad en las redes sociales administradas por la Oficina de Comunicaciones del IDRD, serán tramitadas así:

- Cuando el tipo de consulta lo permita se dará respuesta inmediata al ciudadano por el mismo medio.
- En casos más complejos o específicos, se remitirá al ciudadano un mensaje, con link del Sistema Distrital de Quejas, Reclamos y Denuncias PQRDS, indicándole que amplíe su solicitud e información personal, para garantizar una respuesta oportuna.

Lo anterior, debido a que a través de las redes sociales no es pertinente publicar respuestas a situaciones particulares ni divulgar datos personales del ciudadano.

**Parágrafo 4.** Los Servidores Públicos y/o contratistas que presten sus servicios en el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, que reciban directamente una petición en soporte físico, correo electrónico o cualquier otro medio deberá direccionarla de manera inmediata al Área de Gestión Documental – Archivo y



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Recreación y Deporte

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

Correspondencia de la Secretaría General, para que se proceda al registro en el Sistema de Gestión Documental ORFEO asignando el número de radicación, surtiendo el trámite respectivo de conformidad con el procedimiento establecido para tal fin.

**ARTÍCULO 18. Derecho de turno:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 962 de 2005, la gestión de las peticiones radicadas ante el IDR, se deberá respetar el orden de su presentación. Sin embargo, será objeto de trato y protección especial las personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta, como son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Para garantizar el derecho de turno y la atención prioritaria, el instituto contara con un sistema de turnos.

**ARTÍCULO 19. Atención Prioritaria de Peticiones:** Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, de adoptarán de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente conforme al artículo 20 de la Ley 1437 de 2011 modificado.

**ARTÍCULO 20. Registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS:** En cumplimiento de lo previsto en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 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", el Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos, adelantará el trámite para el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba el IDR, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha - SQSD.

Igualmente, el área de Atención al Cliente Quejas y Reclamos elaborará el informe estadístico mensual de requerimientos, a partir de los reportes generados por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá Te Escucha - SQSD, que será remitido a la Veeduría Distrital y al Defensor de la Ciudadanía, con el fin de obtener una información estadística precisa.

**ARTÍCULO 21. Reparto de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias**



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**y Denuncias:** El funcionario encargado de Gestión Documental, Área de Correspondencia o de Bogotá Te Escucha – SDQS del Sistema Distrital de Quejas y Reclamos PQRDS, designará en forma inmediata a la persona que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla que no podrá ser superior al establecido por Ley.

**ARTÍCULO 22. Competencia para Resolver las Peticiones:** Las dependencias que conforman la estructura orgánica del Instituto y las Áreas o Grupos Internos de Trabajo, deberán resolver de fondo y de manera oportuna las peticiones que sean recibidas por el Instituto Distrital de Recreación y Deporte y que sean de su competencia. Esta se determinará según las funciones a cargo, el contenido de la petición, de forma que se resuelva de fondo lo indicado en la misma.

**Parágrafo 1.** Cada dependencia deberá informar al Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos, la oferta de servicios o actividades, los cambios o modificaciones realizada a las mismas, o con respecto a sus funciones para que la información ofrecida a los ciudadanos a través de los canales, sea vigente, veraz y oportuna.

**Parágrafo 2.** Cuando la dependencia considere que no es de su competencia la resolución de una petición asignada, deberá asignarla al área o dependencia del IDR D competente, en los siguientes tres (3) días hábiles, informando de dicho traslado al área de Atención al Cliente Quejas y Reclamos.

**Parágrafo 3.** Cuando la petición implique temas de competencia de más de una dependencia, la petición deberá resolverse por la dependencia del nivel jerárquico superior, de modo que se brinde una respuesta de fondo y articulada.

En caso que la petición implique temas de competencia de las Subdirecciones y/o Oficinas u Oficinas Asesora, el Área de Atención al Ciudadano asignará a la dependencia que considere competente según la carga de responsabilidad en la cantidad de temas para la resolución de la petición, la cual deberá solicitar los insumos de las demás dependencias y así consolidar y emitir la respuesta.

**Parágrafo 4.** De acuerdo con el procedimiento establecido para el trámite de las PQRDS y en cumplimiento del Decreto Distrital 371 de 2010, el Área de Atención al Cliente, Peticiones, Quejas y Reclamos de la Secretaría General, le corresponde efectuar el reporte mensual de los derechos de petición (peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias), realizar los informes sobre la efectividad de la gestión y dar respuesta a los requerimientos relacionados que se presenten ante el Instituto, según los lineamientos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y la Veeduría Distrital. Dichos informes serán divulgados a las dependencias y a la alta dirección en procura de mejorar la gestión en esta materia.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Recreación y Deporte

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

La Oficina de Control Interno del IDRD, vigilará a las dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión del IDRD y deberá rendir al Director General un informe semestral.

**ARTÍCULO 23. Traslado por Falta de Competencia:** Cuando se trate de una petición que no es competencia del Instituto, de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, se deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remitario al peticionario. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

**Parágrafo.** Cada dependencia al momento de emitir la respuesta acorde con su competencia, deberá revisar si considera conveniente realizar traslado a otras entidades adicionales a las indicadas.

**ARTÍCULO 24. Características de la Respuesta:** Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y recursos, se resolverán de forma pronta, completa y de fondo para lo cual deberán seguirse las siguientes pautas en las respuestas:

1. Resolver concretamente la petición o peticiones;
2. Resolver totalmente la petición o peticiones;
3. Indicar las razones precisas al peticionario para conceder, negar o trasladar su solicitud;
4. Usar redacción clara, congruente y en lenguaje comprensible para el peticionario;
5. Informar claramente dirección, teléfono y horarios de atención de la Entidad, en caso de ser requerido.

**ARTÍCULO 25. Forma de Respuesta:** Lo resuelto por la Entidad frente a cada petición deberá ponerse en conocimiento del peticionario. Las peticiones verbales se responderán en la misma forma en la que fueron presentadas si es posible, dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

**Parágrafo.** La respuesta a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias, escritas físicas y electrónicas se responderán por la misma vía. La respuesta física emitida debe radicarse por el responsable del trámite en el Sistema de Gestión Documental ORFEO bajo el número que genere y proceder de inmediato a subir la respuesta a Bogotá Te Escucha - al Sistema Distrital de Quejas y Reclamos SDQS, de manera que se garantice al peticionario conocer el pronunciamiento de la entidad con respecto a su petición.

**ARTÍCULO 26. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.** Toda



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de la petición reiterativa ya resuelta, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

**ARTÍCULO 27. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito:** Cuando una petición ya radicada este incompleta y el funcionario responsable de dar respuesta considere que es necesario allegar información para continuar con el trámite, se requerirá al peticionario, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación, para que complete la solicitud en un término máximo de un (1) mes, a partir del día siguiente a aquel en el que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento efectuado por parte de la entidad. Vencidos los términos establecidos el funcionario y/o responsable de la petición decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el que procede únicamente el recurso de reposición. Dicha solicitud puede ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales.

**Parágrafo.** En caso que se requieran documentos que reposen en otra Entidad Pública para comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de la petición, la dependencia responsable de emitir la respuesta procederá a solicitar a la entidad competente el envío de dicha información, la cual no será solicitada al ciudadano como requisito para adelantar la gestión, sin perjuicio que este la adjunte.

**ARTÍCULO 28. Desistimiento expreso de la petición:** El peticionario podrá desistir expresamente de su solicitud, la cual, podrá ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales, sin embargo, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público; en tal caso se expedirá resolución motivada.

**ARTÍCULO 29. Citación de terceros:** Cuando en la petición resulte que terceros determinados pueden estar directamente interesados en el resultado de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos, para lo cual se seguirá el trámite establecido en la Ley 1437 de 2011



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

y su trámite se efectuará conforme a lo dispuesto en el artículo 12 de la misma norma.

**ARTÍCULO 30. Interrupción de Términos:** Se interrumpirán los términos en los siguientes casos:

1. En la solicitud de copias desde la comunicación del valor a pagar hasta cuando se allegue la copia de la consignación por parte del peticionario o su apoderado;
2. Durante el término fijado para la práctica de pruebas, en los eventos previstos en los artículos 40 y 79 de la Ley 1437 de 2011.

Terminada la interrupción, comenzará a correr nuevamente los términos sin atender el tiempo previo a la misma.

**ARTÍCULO 31. Suspensión de Términos:** Los términos se suspenderán:

1. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación;
2. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015, desde el requerimiento hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.

**ARTÍCULO 32. Radicación y Trámite de Peticiones Presentadas Masivamente por un Apoderado o un Líder de Población o Representante de una Organización o Asociación:** Cuando una persona acuda a una sede de la Entidad con dos o más peticiones para presentar, identificándose como apoderado o Líder de un grupo de ciudadanos(as) o representante de una organización u asociación, atendiendo al principio de igualdad, la radicación se realizará así:

1. Tratándose de un apoderado, al momento de recibir los documentos, se verificará, que se aporte el poder amplio y suficiente para realizar este trámite ante la Entidad, suscrito por cada una de las personas interesadas; en éste se debe hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, determinándose con claridad el objeto de la petición.
2. Tratándose de un Líder de un grupo de ciudadanos o representante de una organización u asociación al momento de radicar los documentos:
  - a) Se deberá aportar poder especial amplio y suficiente en virtud del cual se actúa para la presentación de las peticiones, en el mismo se deberá hacer alusión expresa al trámite que se pretende adelantar ante el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, determinándose con claridad el objeto de la petición, así como deberá corresponder a cada una de las solicitudes a radicar.



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

- b) Los documentos deberán estar acompañados por el certificado de creación de la asociación, organización o persona jurídica, y la evidencia de que el firmante ha sido designado directamente para realizar este trámite ante la Entidad.
3. De no contar con la documentación señalada en los numerales anteriores, se advertirá a quien presente las solicitudes, que, si bien estas serán radicadas, en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el parágrafo 10 del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011, no se podrá dar trámite a su solicitud, hasta tanto se aporten dichos documentos. Lo anterior será informado mediante escrito remitido a la dirección de notificación aportada en el escrito de petición. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo 19 de la presente resolución.
4. Recibida la documentación, se contará el número de folios, las solicitudes que se radicarán, y se identificará la dirección de notificación y correspondencia.
5. Para garantizar el derecho de turno, se asignará a cada oficio el radicado consecutivo que corresponda según el momento de la presentación. No se hará una radicación masiva. El funcionario o colaborador encargado de la radicación dejará constancia de esto. De igual forma se informará que, atendiendo el principio de igualdad y al derecho de turno, cada petición será objeto de estudio y verificación de los requisitos establecidos en el Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo y la presente resolución, respetando estrictamente el orden de su presentación y el número de radicado que se haya asignado.

**ARTÍCULO 33. Trámite de un Mismo Formato de Solicitud Presentada Masivamente:** En los casos en los cuales se identifica la presentación de un paquete o caja, contentivo de dos o más peticiones, presentadas con un mismo formato, pero que corresponden a peticionarios diferentes, a cada una de las solicitudes recibidas se les dará el trámite individual en el orden de radicación que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno.

**ARTÍCULO 34. Radicación y Trámite de una Petición con Varias Firmas:** En los casos en los cuales se advierte la radicación de un escrito, al cual se adjuntan varios folios con firmas, la radicación y trámite se hará así:

1. Se radicará en forma individual en el orden que corresponda, en cumplimiento del derecho de turno, salvo que en la petición se solicite dar respuesta en un mismo escrito.



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

2. Se deberá verificar:

- a) Que en el encabezado de cada folio de firmas se haga alusión expresa del trámite que se pretende adelantar ante el Instituto Distrital de Recreación y Deporte.
- b) Que cada uno de los firmantes determine cuál es su dirección de notificación.

3. Si la petición no cumple con los requisitos señalados en el numeral anterior, el Grupo de Participación Ciudadana informará a los remitentes, a la dirección o direcciones de notificación aportadas, que no se dará trámite a su solicitud hasta tanto ésta no se subsane con el cumplimiento de los enunciados requisitos, en tanto que, como fue radicada no permite a la Entidad tener la certeza de que los firmantes tienen conocimiento del contenido del escrito que fue radicado. Lo anterior en aras de proteger los derechos fundamentales a la población beneficiaria, que haya sido incluida en los programas de la Entidad y en atención a lo establecido en el artículo 15 de la Constitución Política, el literal f) del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012 y tratándose de víctimas de la violencia lo enunciado en el parágrafo 10 del artículo 156 de la Ley 1448 de 2011. Este tipo de situaciones serán resueltas conforme a lo dispuesto por el artículo 23 de la presente resolución.

**Parágrafo.** En caso de que la petición no aporte dirección de notificación y este requisito no sea indispensable para emitir la respuesta, se deberá surtir el trámite descrito en el artículo 51 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 35. Requisitos para Dar Respuesta con un Escrito General a Varios Peticionarios.** Atendiendo a los principios de eficiencia, economía y celeridad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, el Instituto Distrital de Recreación y Deporte, responderá con un escrito general a todos los peticionarios, cuando se cumplan los siguientes requisitos, en concordancia con lo establecido en la Sentencia T-466 de 2004:

1. Que existan tres (3) o más peticiones elevadas por personas distintas acerca del mismo punto, y que ellas estén formuladas con el mismo formato y los mismos argumentos, de tal manera que se pueda presumir que existe una organización formal o informal que coordina e impulsa esas solicitudes;
2. Que se dé suficiente publicidad al escrito de respuesta, de tal manera que se garantice efectivamente que los peticionarios directos puedan tener conocimiento de la respuesta otorgada;
3. Que se notifique la respuesta a la directiva de la organización que ha impulsado y coordinado la presentación de las solicitudes, en el caso de que se trate de organizaciones informales, a los líderes de ellas que se



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

puedan identificar;

4. Que el escrito de respuesta aporte los elementos de fondo para que cada uno de los peticionarios pueda conocer que en el documento se está dando respuesta a su solicitud personal, bien sea porque en el escrito se mencionen los nombres de cada uno de los solicitantes o bien porque la respuesta se dirige hacia grupos u organizaciones que permitan individualizar a los destinatarios de la respuesta.

**ARTÍCULO 36. Respuesta a Peticiones de Información Análogas.** Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, así como en su página web y entregará copia de la misma a quienes soliciten.

## CAPÍTULO V

### Radicación y Trámite de las Quejas, Reclamos y Denuncias.

**ARTÍCULO 37. Presentación de Quejas, Reclamos y Denuncias:** Las quejas, reclamos y denuncias se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea de manera personal o telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano.

**ARTÍCULO 38. Requisitos para la Presentación de Quejas, Reclamos y Denuncias:** En sus quejas, reclamos y denuncias, los interesados deberán mencionar el nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige la queja, reclamo o denuncia y los motivos en los que se sustenta.

Las quejas, reclamos y denuncias deberán contener por lo menos:

1. Designación del nombre del funcionario o dependencia contra quien se dirige o la información que posea.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono y los de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. Indicar el motivo de la queja, reclamo o denuncia.
4. Los hechos en los que se sustenta o apoya.
5. La relación de los documentos soporte de la queja, reclamo o denuncia que se adjuntan.
6. La firma del solicitante.

**Parágrafo 1.** La presentación de una queja, reclamo o denuncia en materia disciplinaria no constituye un medio de prueba, eventualmente, puede dar origen a la acción disciplinaria, si es que de su contenido se deduce que existe mérito para ello.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Recreación y Deporte

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**Parágrafo 2.** Conforme al artículo 81 de la Ley 962 de 2005, ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

**Parágrafo 3.** Las quejas, reclamos o denuncias que no sean dirigidas en contra de los funcionarios o programas del Instituto Distrital de Recreación y Deporte serán trasladados de manera inmediata a la entidad competente, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción.

**ARTÍCULO 39. Procedimiento de las Quejas:** Las quejas dirigidas contra funcionarios de la Entidad o particulares que ejecuten funciones públicas, radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el Área de Atención al Cliente a la Oficina de Control Interno Disciplinario del Instituto Distrital de Recreación y Deporte quien dará el trámite correspondiente.

**ARTÍCULO 40. Procedimiento de las Denuncias:** Las denuncias que sean radicadas con el cumplimiento de los requisitos, al igual que las anónimas, serán reasignadas por el Área de Atención al Cliente así:

1. Las que ameriten el inicio de acciones penales o las solicitudes que provengan de la Rama Judicial serán tramitadas por la Oficina Asesora Jurídica.
2. Las que ameriten el inicio de acciones de tipo disciplinario a la Oficina de Control Interno Disciplinario.
3. Aquellas que versen en relación a actividades posiblemente irregulares, serán remitidas al área o dependencia, quien dará el trámite pertinente.

**ARTÍCULO 41. Procedimiento de los Reclamos:** Los reclamos serán reasignados al programa competente para su verificación quien tomará los correctivos que estime pertinentes gestionando y emitiendo la respuesta al ciudadano.

**ARTÍCULO 42. Procedimiento de las peticiones relacionados con asuntos contractuales:** Las peticiones relacionadas con asuntos propios de la gestión contractual deberán ser radicados en el punto de atención al público habilitado para este fin, en la sede Principal del Instituto, en el horario establecido.

## CAPÍTULO VI

**Trámite de Peticiones Relacionadas con Información Pública Clasificada y Reservada.**

Calle 63 No. 59A -06  
Tel: 660 54 00  
www.idrd.gov.co  
Info: Línea 195  
Código Postal: 111221



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**ARTÍCULO 43. Reserva de los Documentos:** Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personas que obren en los archivos de las instituciones públicas.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la Nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

**Parágrafo 1.** Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 Y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

**Parágrafo 2.** También se tendrá como información o documentos con carácter reservado, aquellos que versen sobre los temas enunciados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

**ARTÍCULO 44. Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Reserva:** Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en los artículos 41 y 42 de la presente resolución.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

**ARTÍCULO 45. Contenido de Respuesta que Deniegue o Rechace una Solicitud de Acceso a Información Pública por Razón de Clasificación o**



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**Reserva:** Tratándose de derechos de petición relacionados con acceso a la información pública clasificada o reservada, se dará aplicación a lo normado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, por ende, en caso de presentarse un acto de respuesta de rechazo o denegación, el citado escrito debe tener el siguiente contenido:

1. El fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo con base en el cual se otorgó la calificación.
2. La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, y artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituidos por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, cobija la calificación de información reservada o clasificada.
3. El tiempo por el que se extiende la clasificación o reserva, contado a partir de la fecha de generación de la información.
4. La determinación del daño presente, probable y específico que causaría la divulgación de la información pública y la relación de las razones y las pruebas, en caso de que existan, que acrediten la amenaza del daño.

En ningún caso procederá el rechazo de una solicitud por razones tales como encubrir violaciones a la ley, ineficiencias o errores de los sujetos obligados, ni para proteger el prestigio de personas, organizaciones o autoridades.

Las solicitudes de información sobre contratación con recursos públicos no podrán ser negadas, excepto que haya sido calificada como clasificada o reservada de acuerdo con las directrices señaladas por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 0103 de 2015.

**Parágrafo.** La clasificación de la información pública se hará teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

- a) **Información pública clasificada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado, para el caso la Entidad, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi privado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la Ley 1712 de 2014. (Artículo 6°, literal c, Ley 1712 de 2014).

Constituyen información pública clasificada los siguientes datos:

1. **Datosemi-privado:** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

financiero y crediticio de actividad comercial o de servicios a que se refiere el Título IV de Ley 1266 de 2008. (Literal g, artículo 3° Ley 1266 de 2008).

2. **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular. (Literal h, artículo 3° Ley 1266 de 2008).

3. **Dato sensible:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos. (artículo 5° Ley 1581 de 2012).

4. **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. (Literal c, artículo 3° Ley 1581 de 2012).

b) **Información pública reservada.** Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014. (Artículo 6°, literal d, Ley 1712 de 2014). También se tiene como información pública reservada aquella de que trata el artículo 24 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

c) **Dato Público.** Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva. (Numeral 2 del artículo 3° del Decreto 1377 de 2013).

**ARTÍCULO 46. Insistencia del Solicitante en Caso de Reserva:** Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos relacionados con Información Pública Reservada, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo dentro de los diez (10) días hábiles



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE  
Instituto Distrital de Recreación y Deporte

"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

siguientes a la presentación del recurso de insistencia, enviará la documentación correspondiente al Tribunal Administrativo, esto es la petición inicial, respuesta negando la solicitud en razón a reserva y escrito de insistencia. El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite a la sección del Consejo de Estado, que de acuerdo con su reglamento interno es la competente para asumir el conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal.

**Parágrafo.** El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la misma.

**ARTÍCULO 47. Recurso de Reposición en Caso de Reserva:** Únicamente cuando la respuesta a la solicitud de información invoque la reserva de seguridad y defensa nacional o relaciones internacionales, el solicitante podrá acudir al recurso de reposición, el cual deberá interponerse por escrito y sustentando en la diligencia de notificación, o dentro de los tres (3) días siguientes a la misma.

Negado este recurso corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo en un plazo no superior a tres (3) días hábiles siguientes. En caso de que el funcionario incumpla esta obligación el solicitante podrá hacer el respectivo envío de manera directa.

El Tribunal Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que de acuerdo con su reglamento interno es la competente, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

hábiles la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo Tribunal.

**ARTÍCULO 48 La no Oposición en Torno a las Informaciones o Documentos Sometidos a Reserva:** El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

**ARTÍCULO 49. Acceso a Información Pública Clasificada:** No se puede permitir el acceso a datos que se cataloguen como Información Pública Clasificada, conforme se precisa en el párrafo del artículo 40 de la presente resolución, sin la autorización del titular de la información.

Conforme al artículo 13 de la Ley 1581 de 2012, la información que reúna las condiciones establecidas en el párrafo anterior sólo podrá suministrarse a las siguientes personas:

1. A los titulares, sus causahabientes o sus representantes legales.
2. A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
3. A los terceros autorizados por el titular o por la ley.

**ARTÍCULO 50. Casos en los Cuales no se Requiere Autorización del Titular de la Información:** No se requiere autorización del titular de la información, para acceder a sus datos personales, privados, semi-privados o sensibles, de acuerdo a los artículos 25 y 26 del Decreto 0103 de 2015 y artículos 6 y 10 de la Ley 581 de 2012, en los siguientes casos:

1. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
2. Datos de naturaleza pública.
3. Casos de urgencia médica o sanitaria.
4. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
5. Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

**ARTÍCULO 51. Acceso a Datos Personales de Niños, Niñas y Adolescentes:** Conforme a lo previsto en el artículo 26 del Decreto 0103 de 2015 y el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012, no se podrá permitir el acceso a datos personales de niños, niñas y adolescentes salvo aquellos que sean de naturaleza pública.



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

No obstante, lo anterior en concordancia con la Sentencia C-748 de 2011 proferida por la Corte Constitucional, el acceso a estos datos podrá permitirse siempre y cuando sea para garantizar la prevalencia de sus derechos fundamentales y responder a la realización del principio de su interés superior, cuya aplicación específica devendrá del análisis de cada caso en particular.

**ARTÍCULO 52. Trámite - Reclamo en Materia de Datos Personales:** Cuando el titular o sus causahabientes consideren que la información contenida en una base de datos del Instituto Distrital de Recreación y Deporte debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes en su manejo, podrán presentar reclamo ante el encargado del tratamiento de datos personales de la Entidad.

El reclamo será tramitado bajo las siguientes reglas:

1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida al responsable del tratamiento o al encargado del tratamiento del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quieran hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
2. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
3. El término para resolver el reclamo es el establecido en el numeral 7 del artículo 6 de la presente resolución.

## CAPÍTULO VII

### Disposiciones Finales

**ARTÍCULO 53. Desatención de las Peticiones.** 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 en esta materia constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

**ARTÍCULO 54. Notificaciones:** Las decisiones que resuelvan las peticiones en interés particular, y que sean susceptibles de recursos se notificarán de manera personal al peticionario, para tal efecto dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la expedición del acto, se enviará la citación correspondiente por el medio más expedito, sea telefónico, escrito, electrónico, mensaje de datos, para



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

que se dirija a la sede de la Entidad en la cual se entregará copia íntegra, auténtica y gratuita de la respuesta emitida, en caso de que esta sea escrita, dejando constancia de dicha notificación.

La Entidad incentivará el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de agilizar los términos de comunicación de respuestas a la ciudadanía.

Si no existe otro medio más eficaz de informar al interesado, se enviará por correo certificado una citación a la dirección que el solicitante haya señalado al momento de presentar la petición, o en la nueva dirección que haya indicado. La constancia del envío de la citación se anexará al expediente.

Al realizar la notificación al peticionario se le indicarán los recursos que proceden contra la respuesta dada al asunto, la instancia ante la cual debe presentarlos y los plazos para hacerlo.

Las decisiones que resuelvan peticiones de inscripción en los registros a cargo del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, se entenderán notificadas el día en que se efectúe la correspondiente anotación.

**ARTÍCULO 55. Notificación por Aviso:** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días hábiles del envío de la citación, ésta se hará por medio de un aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico del peticionario, del cual disponga la Entidad, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha del acto que se notifica, el funcionario que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, ante quiénes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, y acceso al público de la Entidad, en la Oficina de Atención al Ciudadano respectiva.

La publicación se hará por el término de cinco (5) días hábiles, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.

**ARTÍCULO 56. Recursos en Sede Administrativa:** El procedimiento para la resolución de recursos interpuestos en contra de los actos administrativos proferidos en el Instituto Distrital de Recreación y Deporte será el establecido en la Resolución proferida por el Director General de la Entidad o quien lo



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

sustituya.

**ARTÍCULO 57. Acumulación de Trámites:** Si se formulan varias peticiones, quejas o reclamos sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes procesos, áreas o niveles de la Entidad, se remitirán a aquella que sea competente para su trámite, según la naturaleza de la petición.

Una vez el competente disponga la acumulación, las peticiones se tramitarán de forma conjunta, emitiendo una sola decisión, que se notificará o comunicará a todos los interesados. Lo anterior, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 58. Pruebas:** En el curso del trámite que se surta para resolver la petición, queja o reclamo, el interesado de acuerdo al artículo 40 de la Ley 1437 de 2011 podrá allegar informaciones y solicitar que se decreten pruebas. Estas podrán decretarse a petición del interesado o de oficio, sin formalidad ni término especial.

**ARTÍCULO 59. Pago de fotocopias:** Cuando se solicite la expedición de copias, cuyo número sea mayor a cincuenta (50) folios, el peticionario deberá pagar previamente el costo de las mismas.

El competente para el trámite del asunto indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, que para la entrega de las fotocopias debe cancelar previamente el valor que se ocasione, conforme a la tarifa vigente, en la tesorería o dependencia designada para tal fin, presentando el recibo correspondiente al director técnico, subdirector, jefe de oficina o coordinador. El peticionario contará con un plazo máximo de un (1) mes, prorrogable por el mismo término a solicitud del interesado, a partir del recibo de la respectiva comunicación para efectuar el pago, de lo contrario se entenderá que desiste de su solicitud, dándose aplicación a lo dispuesto en el artículo 28 de la presente resolución.

En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción, el cual no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

**Parágrafo 1.** A fin de garantizar el acceso a la información pública en custodia del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, y dada sus especiales circunstancias de población vulnerable, del pago de las fotocopias se exceptúa a la población en situación de desplazamiento y pobreza extrema, para lo cual deberán acreditar tal condición.

**Parágrafo 2.** En aplicación del principio de coordinación enunciado en el artículo 6º. de la Ley 489 de 1998, se exonera del pago de fotocopias a los organismos que ejercen vigilancia, control político, disciplinario o fiscal; entidades públicas o administrativas que las soliciten en ejercicio de sus



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

funciones legales y las requeridas por orden judicial.

**Parágrafo 3.** Atendiendo a la política de cero papel establecida como una de las estrategia de Gobierno en Línea y dando aplicación al principio de economía enunciado en el artículo 3° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, de ser procedente de acuerdo a lo solicitado, previo consentimiento por parte del interesado, se podrá remitir al peticionario copia digitalizada de los documentos que requiere a su correo electrónico o en su defecto solicitarle que proporcione un dispositivo de almacenamiento de datos o Memoria USB para hacerle entrega del correspondiente archivo electrónico.

**ARTÍCULO 60. Firma de las Comunicaciones:** Las comunicaciones oficiales derivadas de la gestión de peticiones que requieren trámite externo, tendrán la siguiente firma:

- 1. Por el Director General:** Las comunicaciones dirigidas al Presidente y al Vicepresidente de la República; a los Ministros de Despacho y Directores de Departamentos Administrativos; a Senadores y Representantes a la Cámara; al Registrador Nacional del Estado Civil, el Presidente del Consejo Nacional Electoral, el Procurador General de la Nación, el Auditor General, el Defensor del Pueblo, el Contralor General de la República, el Fiscal General de la Nación; a los Jefes de Gobierno, Embajadores, Jefes de Misiones Diplomáticas; a las Federaciones y Confederaciones de Gobernadores y Alcaldes; Organismos Internacionales, y las demás que considere.
- 2. Por los Subdirectores Generales:** Las comunicaciones dirigidas a los representantes legales de Establecimientos Públicos, Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las Sociedades de Economía Mixta, Unidades Administrativas Especiales, Gobernadores, Alcaldes; las que le sean designadas por el Director General; y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
- 3. Por el Secretario General:** Las comunicaciones dirigidas a Secretarios Generales de Ministerios, Departamentos Administrativos, Entidades Públicas del orden nacional y territorial; las que le sean delegadas por el Director General; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
- 4. Por los Subdirectores Técnicos:** Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos o formulación de política; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
- 5. Por los Jefes de Oficinas Asesoras:** Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las funciones de su dependencia, que no consistan en pronunciamientos jurídicos, excepto por parte del Jefe de la Oficina Asesora Jurídica; o de formulación de política; a



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

- personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
6. **Por los Coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo:** Comunicaciones dirigidas a servidores públicos en relación con las actividades asignadas; a personas naturales o jurídicas y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir.
  7. **Por los Supervisores o Interventores:** Comunicaciones oficiales externas que deba emitir, dentro del marco de sus funciones y/o actividades, dirigidas a verificar el correcto cumplimiento del objeto del contrato que le ha sido asignado para supervisión o intervención y aquellas que correspondan a una petición cuya respuesta le compete emitir dentro del marco de sus funciones.

**Parágrafo.** Solo los funcionarios enunciados podrán firmar los documentos descritos. Funcionarios diferentes a los indicados deberán ser delegados por éstos para suscribir comunicaciones oficiales externas de que trata el presente artículo, delegación que debe cumplir los requisitos previstos en el artículo 10 de la Ley 489 de 1998.

**ARTÍCULO 61. Firma Digital:** Los funcionarios citados en el artículo anterior podrán adoptar una firma digital para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones y sus respectivas respuestas.

Para que la firma digital sea válida deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo 28 de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Entidad de certificación, las cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 a 34 de la citada norma y el Decreto 333 de 2014.

**ARTÍCULO 62. Firma Mecánica:** Se adopta la firma mecánica para suscribir las comunicaciones oficiales que requieren trámite externo, en desarrollo de la gestión de peticiones masivas y sus respectivas respuestas de acuerdo a lo señalado a través del artículo 12 del Decreto 2150 de 1995.

La firma mecánica consistirá en una firma digitalizada en formato JPG o JPEG, implementada en el sistema que la Entidad disponga para la gestión de peticiones, la cual será empleada bajo parámetros de seguridad y protección, mediante el uso de la clave del usuario del sistema que suscribe los documentos, para garantizar la identidad del firmante.

**Parágrafo 1.** La firma mecánica podrá ser utilizada, bajo su responsabilidad, por los funcionarios citados en el capítulo 7 de la presente resolución, para dar cumplimiento a los principios de economía, celeridad y eficiencia.

**Parágrafo 2.** A fin de salvaguardar toda la trazabilidad del proceso de firma



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

mecánica, el funcionario o contratista a quien se le haya asignado su custodia, en caso de realizarse por medios diferentes a los Sistemas de Gestión Documental que la Entidad disponga, deberá conservar tanto correos electrónicos como archivos, de manera tal que en caso de requerir de dicha información se pueda acceder a ella de manera organizada, ágil y oportuna.

**ARTÍCULO 63. Supresión de Sellos:** Conforme al artículo 11 del Decreto 2150 de 1995 en el desarrollo de las actuaciones administrativas del Instituto Distrital de Recreación y Deporte, intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad o técnica utilizada, en el otorgamiento o trámite de documentos, distintos de los títulos valores.

**ARTÍCULO 64. Trámites y Procedimientos Especiales:** Lo previsto en la presente resolución no se aplica a los trámites, procedimientos y actuaciones administrativas especiales que cuentan con regulación específica; de modo que la presente resolución tendrá carácter suplementario frente a aquellos, y solo se aplicará en lo no previsto en las normas especiales y en cuanto sean compatibles.

**ARTÍCULO 65. Situaciones no Previstas:** Las situaciones no previstas en esta resolución, se regirán por las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y las normas que lo modifiquen, adicionen o reformen. Su incumplimiento dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias.

## CAPÍTULO VIII

### Proyección y Firma de Comunicaciones Oficiales Externas e Internas

**ARTÍCULO 66. Comunicaciones Oficiales Externas:** Todas las comunicaciones oficiales con destino externo diferentes a las derivadas de la gestión de peticiones, deberán ser suscritas por el Director General, la Secretaria General, los Subdirectores y Jefes de Oficinas, de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 2559 de 2015 y las disposiciones que lo desarrollan.

**ARTÍCULO 67. Comunicaciones Oficiales Internas:** Todas las comunicaciones oficiales con destino interno deberán ser suscritas por el Director General, la Secretaria General, los Subdirectores, Jefes de Oficinas y Jefe de Área de conformidad con sus competencias y funciones asignadas y delegadas en el Decreto 2559 de 2015 y las disposiciones que lo desarrollan.

**ARTÍCULO 68. Comunicaciones de Trámite:** Las comunicaciones de trámite podrán ser suscritas por los Coordinadores de los Grupos internos de trabajo y excepcionalmente, por funcionarios autorizados expresamente, de conformidad con las instrucciones impartidas por su superior inmediato.



"Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Instituto Distrital de Recreación y Deportes y se dictan otras disposiciones"

**ARTÍCULO 69. Ausencia de Funcionario Público:** Ante la ausencia del funcionario público autorizado en los artículos 61, 62 y 63 de la presente resolución, las comunicaciones deberán ser suscritas por el superior inmediato o quien se encuentre a cargo de ejercer sus funciones.

**ARTÍCULO 70. Demás Funcionarios Públicos:** Los demás funcionarios públicos y colaboradores del Instituto Distrital de Recreación y Deporte se encargarán únicamente de proyectar las comunicaciones, de conformidad con las instrucciones de su superior inmediato.

**ARTÍCULO 71. Firmas Digitales:** Los funcionarios citados en los artículos 61, 62, 63 y 64 de la presente resolución, podrán adoptar una firma digital para suscribir las respectivas comunicaciones oficiales que requieren trámite externo o interno, la cual deberá cumplir con los atributos jurídicos establecidos en el artículo 28 de la Ley 527 de 1999 y contar con certificación digital expedida por una Entidad de certificación, las cuales se encuentran reglamentadas en los artículos 29 al 34 de la citada norma y el Decreto 333 de 2014.

**ARTÍCULO 72. Firma Mecánica:** Los funcionarios citados en los artículos 61, 62, 63 y 64 de la presente resolución, bajo su responsabilidad, podrán hacer uso de una firma mecánica para suscribir las respectivas comunicaciones oficiales, que requieren trámite externo o interno, la cual deberá cumplir con las características establecidas en el artículo 56 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 73. Vigencia y Derogatoria:** La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga la Resolución 1195 de 2016 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Bogotá, D.C., a los 06 JUN 2019

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

  
PEDRO ORLANDO MOLANO PÉREZ  
DIRECTOR GENERAL

Aprobó: Luz Patricia Camelo Urrego  
Secretaria General.

Elaboró: Nicolás Amórtegui  
Asesor Atención al Cliente  
Juan Camilo Chavarro  
Asesor Secretaria General