

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: AC-P-1</b>
		<b>Versión: 3</b>
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha: 27/09/2018</b>
		<b>Pág. 1 de 13</b>

## 1. OBJETIVO

Recibir, tramitar, emitir respuesta y realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción formuladas ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción de la ciudadanía (PQRSFD) a través de los diferentes canales de servicio, incluye las actividades relacionadas con el trámite y respuesta al peticionario, el seguimiento y la presentación de informes a las dependencias del Instituto y Entidades Distritales y termina con el cierre y archivo de la petición y su respuesta en el expediente de Orfeo.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Aclaración:** Requerimiento que realiza la Entidad al peticionario cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna dependencia u entidad.

**Administrador Central SDQS:** Usuario que tiene el rol de registrar, establecer la tipología y asignar a las dependencias competentes de dar respuesta las solicitudes ciudadanas; así como de generar reportes semanales y mensuales sobre el estado y la gestión de las mismas.

**Ampliación:** Requerimiento que realiza la Entidad al peticionario cuando se requiere mayor información para atender de fondo la solicitud.

**Anónimo:** Usuario que solicita mantener reserva sobre sus datos personales y de contacto, o cuya identidad se desconoce.

**Canal de Servicio:** Modalidad definida específicamente a través de la cual la ciudadanía y/o los grupos de interés interactúan con la Administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.

**Defensor de la ciudadanía:** Servidor público que tiene como función disponer de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía y grupos de interés.

**Concepto:** Solicitud mediante la cual un ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: AC-P-1</b>
		<b>Versión: 3</b>
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha: 27/09/2018</b>
		<b>Pág. 2 de 13</b>

**Denuncia por actos de corrupción:** Acto mediante el cual se pone en conocimiento de una Entidad Pública situaciones de abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.

**Desistimiento:** Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.

**Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

**Notificación:** Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren a un requerimiento ciudadano.

**Operador Lateral SDQS:** Usuario que tiene el rol de realizar seguimiento en su dependencia de los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas registradas en el SDQS, cargar su respuesta y dar cierre definitivo a las mismas en dicho Sistema.

**Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según el tipo de solicitud), así:

-Consulta: 30 días hábiles.

-Derecho de petición en interés general, derecho de petición en interés particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción: 15 días hábiles.

-Solicitudes de acceso a la información o de copias: 10 días hábiles.

**Peticionario:** Persona natural o jurídica que interpone una petición ante el IDPC.

**Petición en interés general:** Solicitud mediante la cual el ciudadano pide la intervención o actuación de una Entidad Pública frente a una situación específica que afecta al público.

**Petición en interés particular:** Solicitud mediante la cual el ciudadano busca que se le reconozca un derecho o que una Entidad Pública intervenga o actúe frente a una situación particular que lo afecta directamente.

**Seguimiento:** Acompañamiento realizado por el administrador central y los operadores laterales para que las peticiones ciudadanas se gestionen en el término legal.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: AC-P-1</b>
		<b>Versión: 3</b>
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha: 27/09/2018</b>
		<b>Pág. 3 de 13</b>

**Sistema “BOGOTÁ TE ESCUCHA” - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS:** Es el sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y/o grupos de interés registrados por los diferentes canales de interacción -escrito, presencial, telefónico y virtual- ante cualquier entidad del Distrito.<sup>1</sup>

**Queja:** Acto mediante el cual el ciudadano realiza una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Solicitud de información o de copias:** Acto mediante el cual el ciudadano solicita datos, documentos o información que la Entidad genere, obtenga, adquiera o controle.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.

#### 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

**4.1** Todas las peticiones ciudadanas que ingresen por cualquiera de los canales de servicio establecidos para el recibo de peticiones (presenciales, telefónicas o virtuales), se entregan en la ventanilla única de información y atención a la Ciudadanía, se registran en el SDQS y se tramitan paralelamente en Orfeo y en el SDQS.

**4.2** Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas.

El IDPC tiene dispuestos los siguientes canales para la recepción de peticiones:

- **Presencial:**

- Verbal: las PQRSFD verbales podrán ser recibidas por todos los servidores públicos del IDPC para lo cual se tiene dispuesto el formato AC-F2 Recepción de requerimiento ciudadano verbal. Una vez recibido el requerimiento debe entregarse en la ventanilla única de información y atención a la ciudadanía para su radicación en el sistema Orfeo.
- Escrito: La recepción de peticiones ciudadanas a través del canal escrito se realizará en la ventanilla única de información y atención a la Ciudadanía ubicada en la Sede Casa Fernández, Calle 8 No. 8-52.

<sup>1</sup> Decreto 197 de 2014 Política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.; Artículo. 12

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: AC-P-1</b>
		<b>Versión: 3</b>
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha: 27/09/2018</b>
		<b>Pág. 4 de 13</b>

- **Buzón de sugerencias:** El IDPC cuenta con tres buzones de sugerencias ubicados en las sedes: Palomar- Centro de Documentación, ubicada Calle 12 b No. 2-96; Casa Sámano, ubicada en la Carrera 4 No.10-18; Casa Fernández, ubicada en la Calle 8 No. 8-52, en los cuales se dispondrá del formato AC-F1 Buzón de Sugerencias. Los buzones de sugerencias de la Entidad se abrirán una vez a la semana, preferiblemente los días martes.

- **Telefónico:**

- Línea de atención a la ciudadanía 3550800 ext. 138; en esta línea se podrán instaurar derechos de petición, quejas o reclamos.
- Línea de denuncias por posibles actos de corrupción 3550800 ext.102.
- Línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

El registro de las peticiones recibidas a través del canal telefónico podrá realizarse directamente en el SDQS cuando sea el Administrador Central quien las reciba; de lo contrario deben registrarse en el formato AC-F2 Recepción de requerimiento ciudadano verbal y entregarse al área de correspondencia para su radicación en el sistema Orfeo.

Las peticiones ciudadanas recibidas por los canales presencial y telefónico serán radicadas en Orfeo y asignadas al Administrador Central para iniciar su trámite a través de los sistemas Orfeo y SDQS de la siguiente manera:

- Las recibidas a través del formato AC-F1 (buzón de sugerencias) se radican en Orfeo a más tardar el día hábil siguiente a la apertura del buzón de sugerencias.
- Las recibidas a través del formato AC-F2 se radicarán en la ventanilla única de información y atención a la Ciudadanía a más tardar el día hábil siguiente a su recepción. En caso de no ser posible la entrega física de la petición, el servidor que recibió la solicitud deberá enviarla escaneada al correo [correspondencia@idpc.gov.co](mailto:correspondencia@idpc.gov.co) para su impresión y radicación en Orfeo en éste mismo plazo.

Orfeo: Clasificación por tipología (consulta, petición en interés general, petición en interés particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia por actos de corrupción) y asignación al responsable de la dependencia competente.

SDQS: Registro o actualización de usuario ciudadano, registro, clasificación por tipología y asignación al operador lateral de la dependencia competente.

- **Virtual:**

- Correo electrónico: [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co); a través del cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	Código: AC-P-1
		Versión: 3
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha: 27/09/2018
		Pág. 5 de 13

[defensordelciudadano@idpc.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idpc.gov.co); a través del cual se pueden interponer quejas, reclamos o sugerencias relativas a la atención a la ciudadanía o a los servicios -trámites y otros procedimientos administrativos- que brinda el IDPC.

- Redes sociales

Twitter: @Patrimoniobta

Facebook: InstitutodePatrimonioCultural

Youtube: Patrimonio Bogotá

Cuando el administrador de las redes sociales identifique que se ha realizado una petición ciudadana a través de este medio, solicitará al ciudadano un correo electrónico o dirección física para la entrega de la respuesta y la redireccionará al correo electrónico de atención a la ciudadanía para que inicie su trámite conforme a lo establecido para este canal de atención.

Las solicitudes recibidas a través de correo electrónico y redes sociales son registradas en el SDQS por el Administrador Central a más tardar el día siguiente de su recepción.

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

En este portal, la ciudadanía podrá interponer peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, o denunciar posibles actos de corrupción y realizar seguimiento a los mismos.

[http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley\\_transparencia\\_idpc/formulario-electronico-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias/](http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley_transparencia_idpc/formulario-electronico-solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-denuncias/)

Para las peticiones ciudadanas recibidas a través del canal virtual, previo a su radicación en Orfeo, se verifica que en el contenido de la petición se pueda identificar como mínimo la siguiente información: objeto de la solicitud, tipología de la solicitud y competencia del IDPC.

Cuando la información no sea clara o no sea suficiente para iniciar el trámite el IDPC cuenta con un término máximo de 10 días para solicitar al ciudadano, a través del SDQS, la ampliación o aclaración de la información.

Si el peticionario no aclara o amplía la información en el término de un (1) mes, el Sistema realizará el cierre automático de la petición por desistimiento.

Cuando se identifique que la petición es de competencia de otras entidades Distritales, se trasladará a la entidad competente, a través del SDQS en un término máximo de 5 días.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: AC-P-1</b>
		<b>Versión: 3</b>
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha: 27/09/2018</b>
		<b>Pág. 6 de 13</b>

Cuando la información se encuentre completa, el administrador central imprime la solicitud con sus anexos y la entrega en la ventanilla única de información y atención a la Ciudadanía para su radicación y asignación en el sistema Orfeo.

Una vez radicada en Orfeo el responsable de correspondencia asignará la petición al administrador central del SDQS.

- 4.3** Los servidores públicos o contratistas que, en ejercicio de la prestación de servicios o de ejecución de contratos suscritos con el Instituto, reciban directamente una petición ciudadana, por teléfono, correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación dispuesto por el Instituto (redes sociales, entre otros) deberán informar a sus jefes inmediatos y/o supervisores, según corresponda, con el fin de que se remita de manera inmediata, o en todo caso a más tardar el día hábil siguiente al encargado de radicación al correo electrónico [correspondencia@idpc.gov.co](mailto:correspondencia@idpc.gov.co), para que proceda a radicarlo y posteriormente se efectúe el reparto para su gestión, lo anterior de conformidad con lo descrito en el parágrafo del artículo 11 de la Resolución interna 373 de 2018.
- 4.4** El Administrador Central debe registrar en el SDQS las solicitudes de la ciudadanía radicadas en Orfeo a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de su radicación, con excepción del último día de cada mes, en los que todas las peticiones ciudadanas radicadas en Orfeo deberán registrarse en el SDQS el mismo día, con el fin de garantizar la fidelidad de los reportes del SDQS.
- 4.5** Si se formulan peticiones ciudadanas de competencia de varias dependencias, la responsable de dar línea, ejecutar el plan, política, programa o proyecto o aquella que genere o controle la información solicitada será quien tramite y consolide la respuesta al ciudadano.
- 4.6** Las quejas y denuncias por actos de corrupción se asignan al Grupo Control Interno Disciplinario, quién evaluará si el asunto es o no de su competencia. En caso de no serlo reasignará la petición al Administrador Central del SDQS para el cambio de tipología y su asignación al área competente.
- 4.7** Las respuestas a las peticiones de la ciudadanía deben emitirse en la plantilla Comunicación Oficial Externa –Ciudadanos, y serán enviadas al peticionario a la dirección postal o correo electrónico suministrada en la solicitud; sólo cuando las solicitudes hayan ingresado por el canal virtual podrá emitirse la respuesta mediante digitación directa en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS.
- 4.8** Cuando la finalización de la petición no se efectúe con un número de radicación de salida, se deberá incluir en los comentarios de finalización en el SDQS y Orfeo de forma clara, concreta y descriptiva de la gestión adelantada y del por qué se efectúa la finalización.
- 4.9** Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición debe resolverse dentro de los términos establecidos en la Resolución Interna 373 de 2018 *“Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”*.
- 4.10** Cuando no sea posible resolver una petición dentro del término legal, el Director, Subdirector o Jefe de Oficina responsable de dar respuesta, informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, a través de una respuesta parcial, expresando: a)

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	Código: AC-P-1
		Versión: 3
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha: 27/09/2018
		Pág. 7 de 13

los motivos de la demora y b) el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

- 4.11** Cuando no se logre entregar la respuesta al peticionario física o virtualmente, se fijará aviso de comunicación en los términos descritos en el artículo 38 de la Resolución Interna 373 de 2018, el procedimiento de correspondencia y las actividades 11-13 de este procedimiento.
- 4.12** El Administrador Central alimenta permanentemente la matriz de seguimiento y control al SDQS.
- 4.13** El Administrador Central verificará semanalmente el cierre de las peticiones ciudadanas en el SDQS, así como la concordancia entre la petición y la respuesta cargada y enviará un informe al jefe de cada dependencia o área funcional y su correspondiente operador lateral, sobre las peticiones pendientes en término, pendientes fuera de término, próximas a vencerse, con respuesta sin protocolizar firma, con respuesta sin cargar en el SDQS y aquellas con problemas en la respuesta o el cargue.
- 4.14** El Administrador Central elabora y carga, previa aprobación del Subdirector de Gestión Corporativa, en la plataforma de la Veeduría Distrital el informe mensual de gestión del SDQS, de acuerdo a los parámetros y directrices establecidos por dicha Entidad.
- 4.15** El Administrador Central elabora y publica en la página web institucional el informe trimestral de la gestión de peticiones debidamente firmado, el cual será comunicado a través de correo electrónico al Director General de la Entidad y a los Jefes de dependencia o área funcional, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para evitar vencimientos en los siguientes periodos.
- 4.16** Todas las dependencias o áreas funcionales del IDPC deben contar con un servidor público designado por el Director, Subdirector o Jefe de Oficina como operador lateral del SDQS. La designación debe realizarse a través del formato “AC-F6 Designación de operador lateral del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS”, e implica que el servidor es el responsable de gestionar y realizar seguimiento a las peticiones ciudadanas de su dependencia o área.
- 4.17** Cuando se soliciten o causen incapacidades, permisos, vacaciones, suspensiones o terminaciones de contrato del administrador central o los operadores laterales del SDQS, la Subdirección de Gestión Corporativa a través del área de Talento Humano o el supervisor del contrato, según corresponda, notificará vía e-mail al Equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano para que se realice el respectivo cambio de designación y cuenta de usuario.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	Código: AC-P-1
		Versión: 3
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha: 27/09/2018
		Pág. 8 de 13

## 5. DESCRIPCIÓN

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (ROL)	TIEMPO ESTIMADO	SALIDA REGISTRO
1	Recibir petición	<p>Se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales de atención de acuerdo con lo establecido en el numeral 4.2 de este procedimiento <i>Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas (presencial, escrito y virtual)</i>.</p> <p>Si la petición es recibida en los formatos AC-F1, AC-F2 o a través de correo electrónico, los mismos deberán ser remitidos (físicamente o a través de correo electrónico) al correo <a href="mailto:correspondencia@idpc.gov.co">correspondencia@idpc.gov.co</a> para su radicación a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de correspondencia</li> <li>- Administrador Central SDQS</li> <li>- Defensor ciudadano del</li> <li>- Administrador de redes sociales</li> <li>- Servidores públicos</li> </ul>	1 día	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de entrada radicado</li> <li>- Formato buzón de sugerencias AC-F1</li> <li>- Formato recepción de requerimiento ciudadano verbal AC-F2</li> <li>- Pantallazo de solicitud en redes sociales</li> <li>- Correo electrónico</li> <li>- Registro SDQS</li> </ul>
2	Radical y asignar al administrador central	Radical petición con sus anexos en el sistema Orfeo dejando constancia de la fecha y número de registro y asignarla al administrador central.	Responsable de correspondencia	5 minutos	Petición radicada en ORFEO
3	Clasificar petición por tipología	Asignar tipología de la petición en el SDQS y en Orfeo (tabla de retención documental) de acuerdo con la modalidad de la petición: consulta, petición en interés general, petición en interés particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia por actos de corrupción conforme a lo establecido en la Resolución Interna 373 de 2018.	Administrador Central SDQS		Registro de la tipología en el SDQS y Orfeo
4	Asignar petición según competencia para responder	<p>De acuerdo a las competencias de cada Subdirección o Asesoría se asigna la petición en Orfeo al responsable de la dependencia o área competente para resolver.</p> <p>En el SDQS la petición debe asignarse al operador lateral designado de la dependencia o área competente para resolver, quien será responsable de hacer seguimiento a la respuesta de acuerdo con los</p>	Administrador Central SDQS	1 día	- Petición asignada en SDQS y Orfeo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: AC-P-1</b>
		<b>Versión: 3</b>
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha: 27/09/2018</b>
		<b>Pág. 9 de 13</b>

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (ROL)	TIEMPO ESTIMADO	SALIDA REGISTRO
		reportes semanales enviados por el administrador central.			
5	Proyectar respuesta al requerimiento.	<p>Analiza el requerimiento y recopila la información necesaria para resolver la petición y proyecta respuesta en Orfeo, frente a lo cual se podrá generar:</p> <p>a. Solicitud de ampliación o aclaración de la petición. b. Respuesta parcial. c. Traslado a la entidad competente. d. Respuesta definitiva al ciudadano.</p> <p>Lo anterior, teniendo en cuenta los tiempos máximos de respuesta para cada tipología establecidos en la Resolución Interna 373 de 2018.</p> <p>Cuando no se entrega respuesta definitiva, el Profesional asignado a la gestión del requerimiento deberá continuar con el trámite, hasta que se produzca la misma.</p>	Servidor responsable de dar respuesta público	Según el tipo de petición conforme al término legal	-Proyecto de respuesta
6	Revisar respuesta proyectada y dar visto bueno	<p>Se revisa la pertinencia de la respuesta, y si los argumentos son conformes.</p> <p>Si se requieren ajustes, devolver al servidor público responsable de dar respuesta para su corrección o complementación. Volver a la actividad anterior.</p> <p>Si la respuesta está conforme, dar visto bueno en Orfeo.</p>	Servidores públicos responsables de revisar respuestas a peticiones	2 días	Respuesta con visto bueno.
7	Revisar y aprobar la respuesta.	<p>Se revisa la pertinencia de la respuesta, y si los argumentos son conformes.</p> <p>Si se requieren ajustes, devolver para su corrección o complementación. Volver a la actividad 5.</p>	Director /Subdirector/ Asesor	2 días	Respuesta firmada y radicada en Orfeo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	Código: AC-P-1
		Versión: 3
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha: 27/09/2018
		Pág. 10 de 13

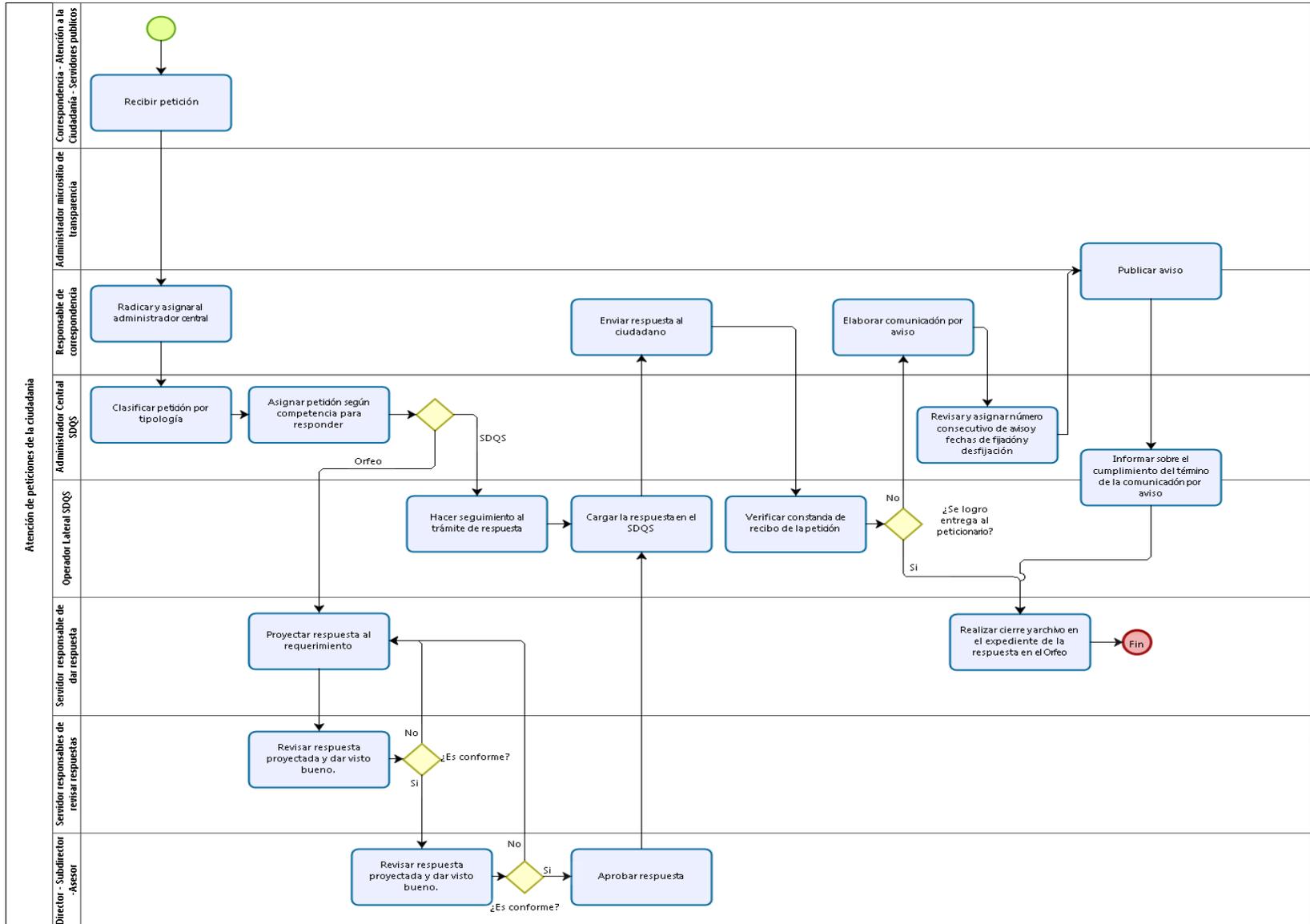
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (ROL)	TIEMPO ESTIMADO	SALIDA REGISTRO
		Si la respuesta está conforme aprobar en Orfeo para continuar con el trámite de radicación y firma en físico.			
8	Cargar la respuesta en el SDQS	Descargar la respuesta de Orfeo y cargarla en el SDQS.	Operador SDQS Lateral	1 día	-Hoja de ruta SDQS -Matriz de seguimiento y control al SDQS
9	Enviar respuesta al ciudadano	<p>Cuando el ciudadano proporcionó una dirección electrónica o registró directamente su petición en el SDQS, la respuesta al requerimiento se entiende entregada una vez se carga a este Sistema, pues se envía automáticamente la respuesta al correo electrónico.</p> <p>Cuando el ciudadano proporcionó una dirección física, la respuesta será entregada a esta dirección por medio de la empresa de correspondencia contratada por el IDPC.</p> <p>En caso de no ser posible la entrega o de tratarse de un anónimo se procederá a comunicar la respuesta por aviso, de acuerdo con lo estipulado en la actividad 11.</p>	Responsable de correspondencia	Máximo 8 días	Constancia de entrega o de imposibilidad de entrega
10	Verificar constancia de recibo de la petición	<p>El operador lateral verifica que en Orfeo se encuentre cargada la constancia de recibo.</p> <p>Si la respuesta cuenta con constancia de recibo, informar al responsable de dar respuesta y pasar a la actividad No. 15</p> <p>Si la respuesta a la petición no pudo ser entregada continuar con la siguiente actividad.</p>	Operador lateral SDQS		Orfeo

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	Código: AC-P-1
		Versión: 3
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Fecha: 27/09/2018
		Pág. 11 de 13

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (ROL)	TIEMPO ESTIMADO	SALIDA REGISTRO
11	Elaborar aviso de comunicación	Registrar los datos del peticionario, la petición y la respuesta en el formato AC-F-3.	Servidor público de correspondencia	1 día	Formato Comunicación por aviso AC-F-3
12	Revisar y asignar número consecutivo de aviso y fechas de fijación y desfijación	Revisar que los datos registrados en el aviso se encuentren correctos, registrar los datos en la matriz de avisos y asignar un número de aviso de acuerdo al consecutivo, así como la fecha de fijación y fecha de desfijación.	Administrador central SDQS	1 hora	Aviso numerado Matriz de registro de avisos
13	Publicar aviso	Publicar el aviso y la respuesta correspondiente en la cartelera de correspondencia y atención a la ciudadanía y en el micrositio de transparencia durante 5 días hábiles.	Servidor público de correspondencia Servidor responsable del micrositio de transparencia	5 días	- Formato Comunicación por aviso AC-F-3 -Constancia de publicación en micrositio
14	Informar sobre el cumplimiento del término de la comunicación por aviso	Cumplido el término de publicación de la comunicación por aviso se informará al responsable de dar respuesta que se surtió en legal y debida forma la comunicación de la respuesta por aviso.	Administrador central SDQS Operador lateral	1 día	Aviso y constancia de publicación
15	Realizar archivo de la petición y su respuesta en el expediente de Orfeo	El responsable de dar respuesta que debe realizar el archivo de la petición y su respuesta en Orfeo de acuerdo con las tablas de retención documental.  Cuando la petición se entregó a través del SDQS directamente, se debe cargar en el Orfeo el reporte de cierre de la petición en el SDQS.  Cuando la petición se haya comunicado por aviso, este aviso con su correspondiente constancia de publicación (pantallazo micrositio) debe ser cargado en el expediente de la petición en Orfeo.	-Servidor público responsable de dar respuesta	1 día	Orfeo

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: AC-P-1</b>
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 3</b>
		<b>Fecha: 27/09/2018</b>
		<b>Pág. 12 de 13</b>

**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural</small></p>	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: AC-P-1</b>
		<b>Versión: 3</b>
	<b>PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Fecha: 27/09/2018</b>
		<b>Pág. 13 de 13</b>

#### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO	RESPONSABLE EQUIPO SIG
30/12/2013	0	Documento Original	
09/07/2015	1	Rediseño del procedimiento y cambio de nombre de acuerdo con la normatividad vigente.	
19/05/2016	2	Rediseño del procedimiento de acuerdo a las sugerencias realizadas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la reunión sobre Metodología de implementación del SDQS al interior del IDPC y por recomendación de la Asesoría de Control Interno de la entidad. Se realiza cambio en el Objetivo, Alcance, Políticas de Operación y actividades del procedimiento.	Milena Rincón
27/09/2018	3	Revisión general del procedimiento, centralización de peticiones ciudadanas en el administrador central del SDQS para su clasificación por tipología tanto en Orfeo como en el SDQS, inclusión del tratamiento para la recepción de peticiones de acuerdo con el canal de servicio, inclusión de las actividades para realizar la comunicación por aviso cuando no se logra la entrega de la respuesta por el medio autorizado por el peticionario. Cambio de nombre y codificación del proceso de acuerdo con el nuevo mapa de procesos, así como de la plantilla de procedimiento.	Angélica María Franco Triana

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Hadit Lorena Enciso Galindo	Catalina Nagy	Juan Fernando Acosta
Profesional especializado 222, grado 2 Administrador Central SDQS	Profesional Equipo de Transparencia y Atención a la Ciudadanía	Subdirector de Gestión Corporativa