

CIRCULAR No. 003 6DE 16 OCT 2015

500

PARA: Funcionarios de carrera administrativa, funcionarios de libre nombramiento, funcionarios provisionales, funcionarios de planta temporal, contratistas

DE: Dirección General

ASUNTO: Adecuación del Sistema de Gestión Documental ORFEO y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

Con base en lo establecido en la Circular No.108 de 2015 frente al procedimiento para atender y tramitar el Derecho de Petición, establecido en la Ley 1755 de 2015 "*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*", la Subdirección de Gestión Corporativa adelanta e implementa estrategias para la mejora del servicio a los ciudadanos frente a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.

Se entiende que el Derecho de Petición es el "*derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.*"

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos." (Artículo 13 Ley 1755 de 2015).

Por lo anterior, a partir de la fecha todas las peticiones ciudadanas que sean recibidas a través del Sistema Integrado de Gestión Documental "ORFEO" se clasificarán según los tipos documentales que se anexan a esta Circular (Anexo No.1).

De otro lado, el Decreto 371 de 2010 Artículo 3º Numeral 3 establece el registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba

Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58
Teléfono: 355 0800 · Fax: 2813539
www.patrimoniocultural.gov.co
Información: Línea 195

BOGOTÁ
HUMANA

CÍRCULAR No. 0036 DE 16 OCT 2015

cada Entidad, por los diferentes canales, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, generado por el mismo Sistema, el cual debe ser remitido mensualmente a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y a la Veeduría Distrital; por lo cual al ingresar la información al mencionado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones deben ser tenidos en cuenta los tipos de petición descritos en el anexo No. 2 de la presente Circular.

Se recalca entonces, el deber y la importancia de realizar una efectiva y oportuna gestión y respuesta a las peticiones de los ciudadanos dejando evidencia de ello en los aplicativos ORFEO y Sistema de Quejas y Soluciones SDQS de la Alcaldía Mayor de Bogotá; herramientas fundamentales para toma de decisiones y rendición de cuentas a los entes de control y a la ciudadanía.

Así mismo, con el propósito de garantizar una adecuada gestión de respuesta es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Radicación

1. Todos los documentos que ingresen al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, a través de los canales de atención, (Presencial, Telefónico y Virtual) deben ser radicados en los sistemas de información dispuestos para ello dejando constancia del número de radicación, fecha y hora de recibo, de la siguiente manera:

- Sistema de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor (SDQS): Se radican y gestionan todos los documentos que se clasifiquen como las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.
- Sistema de Gestión Documental (ORFEO): Se radican y gestionan todos los documentos referentes requerimientos legales (peticiones en interés general, peticiones en interés particular, solicitudes de copias, denuncias por actos de corrupción, felicitaciones, consultas y solicitudes de trámites y servicios).

2. En ningún caso las dependencias podrán recibir a la mano comunicaciones oficiales de entrada sin haber sido registrados en los sistemas dispuestos por la Entidad y manejados específicamente por los responsables de administrar éstos dos aplicativos.

3. Al radicar en el SDQS si el documento es físico debe ser digitalizado para ser adjuntado al momento de registro de la petición.

4. Las comunicaciones internas deben ser remitidas por el sistema de correspondencia ORFEO.

CIRCULAR No. 0036 DE 16 OCT 2015

Gestión y trámite

1. Todas las dependencias de la Entidad deben contar con un servidor público designado por el Director, Subdirector o Asesor de acuerdo a las funciones a realizar, que se haga responsable de administrar la gestión de la correspondencia y las comunicaciones oficiales a través de los aplicativos de gestión documental ORFEO y/o SDQS, esta tarea debe ser permanente, por lo tanto, el Director, Subdirector o Asesor deberá asegurar que siempre haya responsables de estos aplicativos. En los periodos de ausencias, incapacidades, permisos, vacaciones entre otros, se deberá garantizar el respectivo remplazo o en su defecto garantizar que el trámite o solicitud asignado al servidor público que presenta la novedad se redistribuya en el área y se designe a un responsable.

2. Los responsables de correspondencia y comunicaciones oficiales deberán:

- Recibir la correspondencia, de acuerdo con las políticas establecidas en el procedimiento GD-P01 Administración de correspondencia.
- Verificar los documentos recibidos físicamente contra los relacionados en la planilla de entrega de correspondencia y de igual forma en los sistemas de correspondencia (ORFEO y SDQS).
- Validar si los documentos recibidos a través del SDQS son de competencia del área, si no lo son reasignar y/o trasladar al área ó Entidad competente.
- Informar oportunamente a los responsables de administrar los Sistemas ORFEO y SDQS cuando existan documentos faltantes.
- Asignar los requerimientos en el sistema de gestión documental (ORFEO) y entregarlos físicamente a los funcionarios responsables de su respuesta y finalización.
- Asignar los requerimientos en el SDQS y entregarlos físicamente y virtualmente a los funcionarios responsables de su respuesta y finalización, procurando el uso preferente de herramientas electrónicas, evitando el uso y consumo de papel en los procesos de gestión al interior de la Entidad.
- Hacer seguimiento a través de los aplicativos ORFEO y SDQS, para garantizar la respuesta oportuna.
- De acuerdo con los informes remitidos por el Administrador del SDQS (Vencidos y Próximos a Vencer), solicitar respetuosamente a los funcionarios que los tienen bajo su responsabilidad, efectuar la gestión correspondiente.
- Coordinar la gestión de correspondencia con otras dependencias en caso de tener peticiones de competencia compartida para efectos de emitir la respuesta consolidada correspondiente.

CIRCULAR No. 0036 DE 16 OCT 2015

- Verificar que los servidores públicos que tengan novedades administrativas como renunciaciones, traslados o finalización de contratos no tengan documentos pendientes o vencidos bajo su responsabilidad, en caso afirmativo reportar al Director, Subdirector o Asesor, quien deberá tomar las medidas pertinentes para subsanar esta situación. Una vez se verifique que el servidor público se encuentra a paz y salvo los administradores de los Sistemas ORFEO y SDQS harán constar ésta situación mediante certificación.
- Informar a la Administradora del SDQS mediante correo electrónico las novedades pertinentes en la administración de usuarios de la dependencia y/o fallas en el funcionamiento del mismo.
- Garantizar que todos los requerimientos asignados a la dependencia se encuentren debidamente gestionados y finalizados.

Finalización y respuesta

1. Los Subdirectores o Asesores y supervisores de contratos del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural velarán por la gestión oportuna de los requerimientos asignados a los servidores públicos o contratistas y su correcta finalización en los sistemas ORFEO y SDQS.
2. Las respuestas a las comunicaciones oficiales o solicitudes recibidas deben ser emitidas dentro de los tiempos establecidos en la normatividad externa e interna vigente.
3. Cuando la finalización de documentos en los aplicativos no se efectúen con un número de radicación de salida, los comentarios de finalización deberán ser claros, concretos y descriptivos de la gestión adelantada y del por qué se efectúa la finalización.
4. Todos los trámites que se gestionen en el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural deben estar debidamente identificados y clasificados en el Sistema Único de Información de Trámites, así mismo, se deben gestionar a través del sistema de información dispuesto para ello.
5. Todo servidor público y contratista es responsable de los eventos que se generen con su usuario y deberá velar por la seguridad de su contraseña y/o accesos no autorizados en el sistema de gestión documental ORFEO y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
6. El responsable de cada dependencia verificará que las comunicaciones producidas por su área sean firmadas únicamente por él mismo o los funcionarios autorizados que él delegue para tal fin, el personal de correspondencia de la Subdirección General y la

CIRCULAR No 0036 DE 16 OCT 2015

Subdirección de Gestión Corporativa velará porque las comunicaciones oficiales externas que se envíen cumplan con esta directriz.

7. El personal de correspondencia de la de la Subdirección General y la Subdirección de Gestión Corporativa está facultado para no recibir y/o devolver a la dependencia correspondiente, las comunicaciones de salida que no reúnan las formalidades establecidas.

Gestión, finalización y respuesta requerimientos compartidos

Para realizar el trámite de una solicitud o petición compartida entre varias dependencias se tendrá en cuenta:

SISTEMA	RADICACIÓN	AMERITA RESPUESTA COMPARTIDA	NO AMERITA RESPUESTA COMPARTIDA
ORFEO	Se radica al área con mayor grado de competencia para tramitarlo, con copia a las otras dependencias que se encuentren involucradas en las peticiones	Informará del asunto a las demás áreas involucradas o competentes y solicitará la información y el apoyo pertinente para atender la petición. Consolidará la información aportada por las demás dependencias con el fin de generar una sola respuesta, la cual deberá ser registrada en el aplicativo ORFEO con una única radicación de salida.	Atenderá lo referente a su competencia Informará a las demás áreas involucradas, solicitando que se atiendan y responda directamente al ciudadano o entidad peticionaria lo correspondiente a cada dependencia. En todo caso se debe hacer referencia a la radicación inicial de entrada en las respuestas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Subido Distrital de Patrimonio Cultural

CIRCULAR No. 0036 DE 16 OCT 2015

SDQS	Se radica a todas las dependencias, involucradas, señalando en el aplicativo el encargado de consolidar la respuesta al peticionario, tarea que le corresponde a la dependencia con mayor grado de competencia	Todos los requerimientos del SQDS ameritan respuesta unificada, por lo tanto, las áreas involucradas aportaran la información requerida para que el área designada dé repuesta en los términos de calidad fijados en el aplicativo SDQS.	
-------------	--	--	--

A partir de esta información los Subdirectores o Asesores de cada área del Instituto Distrital de patrimonio Cultural, serán los encargados de generar las acciones pertinentes para garantizar la respuesta oportuna fomentando la cultura en los funcionarios públicos y contratistas en torno a la calidad en la prestación del servicio de la Entidad.

Las anteriores disposiciones están enmarcadas en el propósito de contribuir a la mejora continua de la gestión en la Entidad.

Invito muy cordialmente a los funcionarios responsables de cada una de las dependencias, para que de manera conjunta logremos los objetivos conforme a lo establecido en las políticas de gestión documental y el cumplimiento en los términos legales en las respuestas.

Atentamente,

MARIA EUGENIA MARTINEZ DELGADO
Directora General

Proyectó: Hadit Lorena Enciso Galindo, Profesional Universitario, Subdirección de Gestión Corporativa
Revisó y aprobó: Diana Zoraida Pérez López, Subdirectora de Gestión Corporativa

Calle 12B (antes Calle 13) N°2-58
Teléfono: 355 0800 · Fax: 2813539
www.patrimoniocultural.gov.co
Información: Línea 195

BOGOTÁ
HUMANA



TIPO DE SOLICITUD	CONCEPTO	TÉRMINO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular y a obtener pronta resolución	Quince (15) días hábiles
DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general y a obtener pronta resolución	Quince (15) días hábiles
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	Es el derecho que tiene toda persona de acceder a los documentos públicos y a obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley	Diez (10) días hábiles
FELICITACIONES	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública	Quince (15) días hábiles
DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional	Quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que requieran dar inicio a un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Único Disciplinario
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas	Treinta (30) días hábiles

ANEXO 2

TIPO DE SOLICITUD	CONCEPTO	TÉRMINO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE
QUEJA	Es la 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	Quince (15) días hábiles
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.	Quince (15) días hábiles
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 de la Entidad	Quince (15) días hábiles
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.	Diez (10) días hábiles