

# INSTRUCTIVO: MANEJO Y GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 1 del 21 de agosto de 2024

## 1. Objetivo

Establecer las orientaciones para la gestión de los buzones físicos y virtuales (código QR), dispuestos en las sedes de atención del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural –IDPC, a través de los cuales se pueden recibir quejas, reclamos y/o sugerencias por parte de la ciudadanía y diferentes grupos de interés.

## 2. Alcance

Este instructivo inicia con la apertura física de los buzones y revisión de la matriz de registro del código QR y finaliza con la realización de un informe que recoge los datos y/o información que la ciudadanía brinda al Instituto.

## 3. Definiciones

- **Administrador central del Sistema Bogotá te Escucha:** 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.
- **Anónimo:** Usuario que solicita mantener reserva sobre sus datos personales y de contacto, o cuya identidad se desconoce.
- **Buzón de sugerencias:** Instrumento de comunicación utilizado por las organizaciones o entidades para dar voz a las distintas ideas de mejora, propuestas de soluciones, quejas e iniciativas que los diferentes grupos de interés deseen expresar, a través de una forma sencilla de diálogo.
- **Canal de atención:** 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

# INSTRUCTIVO: MANEJO Y GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 1 del 21 de agosto de 2024

información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.

- **Consulta:** Acción de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones que toda persona puede emprender.
- **Denuncia por acto de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción de carácter administrativo, disciplinario, fiscal y penal.
- **Derecho de Petición de interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Derecho de Petición de interés particular:** Solicitud elevada por la ciudadanía en busca de una respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él. Este derecho de petición debe tener respuesta en 15 días tal como lo establece la Ley 1755 de 2015.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- **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.
- **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.
- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:** Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General

# INSTRUCTIVO: MANEJO Y GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 1 del 21 de agosto de 2024

de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, o las normas que la adicionen o modifiquen.

- **Solicitud de información:** Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de una entidad.
- **Sugerencia:** Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## 4. Políticas de Operación

**4.1** Se presenta a continuación las sedes en donde se encuentran dispuestos los buzones para la recepción de quejas, reclamos y/o sugerencias.

- Museo de Bogotá – Casa Siete Balcones: Calle 10 No. 3 – 61.
- Museo de Bogotá – Casa Sámano: Carrera. 4 No. 10-18.
- Museo de la Ciudad Autoconstruida: Calle 71h sur # 27 – 79.
- Palomar del Príncipe: Calle 12B No. 2-96.
- Parque Arqueológico del Patrimonio Cultural: Calle 136B Sur #3a-48.

**4.2 Llaves de los buzones:**

Cada buzón tiene su respectiva llave para apertura. Las llaves de las sedes Casa Siete Balcones, Casa Sámano, Palomar del Príncipe y Casa Pardo, están a cargo del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública. Las llaves de las sedes Museo de la Ciudad Autoconstruida y el Parque

# INSTRUCTIVO: MANEJO Y GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 1 del 21 de agosto de 2024

Arqueológico del Patrimonio estarán a cargo del responsable de la sede, respectivamente.

## 5. Contenido

### 5.1 Actividad No. 1.

Realizar la apertura de los buzones físicos y verificar la matriz asociada a los códigos QR con una frecuencia semanal, por parte de los responsables designados/as por el proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.

**Responsables:** Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública y colaboradores/as designados en las sedes.

### 5.2 Actividad No. 2

Registrar en el formulario “Registro del buzón de quejas, reclamos y sugerencias físicas” <https://forms.gle/dsZujn9P55V8Qk4HA> una vez verificados los buzones, la siguiente información por cada sede:

- Fecha de apertura
- Sede
- Nombre del responsable de la apertura.
- Nombre, apellido y número de cédula del vigilante de la sede
- Total de las comunicaciones recibidas. En caso de no haber nada, registrar el campo en ceros (0)

**Responsables:** Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública y colaboradores/as designados en las sedes.

### 5.3 Actividad No. 3

Remitir los formatos físicos de las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, a la ventanilla de correspondencia para ser radicados y entregados al Administrador

# **INSTRUCTIVO: MANEJO Y GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 1 del 21 de agosto de 2024

Central del Sistema Bogotá te Escucha quien dará aplicación al “*Procedimiento de Atención de las Peticiones presentadas por la Ciudadanía*”.

**Responsables:** Gestión Documental, Administrador Central Sistema Bogotá te Escucha

## **5.4 Actividad No. 4**

Elaborar un informe mensual (mes vencido) por parte del colaborador designado por parte del Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, que contenga como mínimo la siguiente información:

- Sede de la recepción de la comunicación.
- Cantidad de comunicaciones recibidas discriminadas por tipo de buzón: Buzón físico o código QR.
- Total de comunicaciones recibidas.
- Descripción de la comunicación: Número del radicado de Orfeo, el contenido de la manifestación y la dependencia responsable de la respuesta.

**Responsables:** Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## **5.5 Actividad No. 5**

Realizar la disposición física de los formatos de quejas, reclamos y sugerencias recibidos, de acuerdo con las tablas de retención vigentes.

**Responsables:** Gestión Documental.

**INSTRUCTIVO: MANEJO Y GESTIÓN DEL BUZÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 1 del 21 de agosto de 2024

## 6. Control de Cambios

Fecha	Versión	Cambios introducidos	Simplificación o mejora	Origen
20/08/2024	1	Creación del documento	MEJORA	Resultado de revisión y autocontrol

## 7. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre(s): José Alberto Domínguez	Nombre: Sandra Catalina Bustos González	Nombre: Aura H. López Salazar
Cargo – Rol: Contratista Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo – Rol: Profesional especializado código 222 grado 03	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa
Acompañamiento: Carlos Hernando Sandoval Profesional Oficina Asesora de Planeación		
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20245100139843 del 20-08-2024	