

## 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

Este procedimiento es aplicable a la gestión de todas las peticiones ciudadanas que ingresen por cualquiera de los canales de atención establecidos oficialmente por el IDPC para la recepción de peticiones (presenciales, telefónicas o virtuales).

## 3. 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 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.

**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 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

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 actos 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.

**Desistimiento:** El desistimiento se considera como la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de no continuar con su solicitud, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente.

**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 que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

**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 Sistema Bogotá Te escucha:** Usuario que tiene el rol de realizar seguimiento en su Subdirección u Oficina, verificando que se cumplan los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas registradas en el Sistema Bogotá Te escucha, cargar su respuesta y dar cierre definitivo a las mismas en dicho Sistema.

**Oportunidad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales.

**Sistema Bogotá Te escucha:** Es el sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

**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.

**Solicitud de acceso a la 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.

**Solicitud de copias:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, con cargo a la persona solicitante, según los costos de reproducción de la 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. Ingreso de peticiones

Todas las peticiones ciudadanas que ingresen por cualquiera de los canales de atención establecidos para la recepción de peticiones (presenciales, telefónicas o virtuales), se entregan en la ventanilla única de correspondencia o al correo [correspondencia@idpc.gov.co](mailto:correspondencia@idpc.gov.co) con copia [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co), para ser radicadas en el sistema de gestión documental Orfeo y luego registradas en el Sistema Bogotá Te Escucha.

## 4.2. Asignación de la petición

Los servidores o servidoras y los colaboradores y colaboradoras 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, incluyendo redes sociales, 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) con copia a [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co), para que se proceda a radicar y posteriormente se efectúe el reparto para su gestión.

## 4.3. Tipos y tiempo de respuestas de las PQRSDF

**Consulta:** Tiempo de respuesta dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.

**Denuncias por actos de corrupción:** Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Derecho de petición de interés general:** Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Derecho de petición de interés particular:** Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Felicitación:** Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Queja:** Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Reclamo:** Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Sugerencia:** Tiempo de respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

**Solicitud de acceso a la información:** Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

**Solicitud de copia:** Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

## 4.4. Respuesta a la petición

Se debe responder materialmente la petición y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:

**Claridad:** La respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.

**Precisión:** La respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

**Congruencia:** La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.

**Consecuencia:** Las entidades deben ser más proactivas en las respuestas y, de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales se considera no procedente.

#### **4.5. Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas.**

##### **5.5.1. Ventanilla Única de Radicación**

La recepción de peticiones ciudadanas escritas o verbales se realizarán en la ventanilla única de correspondencia en la Calle 12B No 2-91.

Las recibidas a través del formato (Recepción de requerimiento ciudadano verbal) 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 el Orfeo en éste mismo plazo.

##### **5.5.2. Buzón de sugerencias:**

El IDPC cuenta con 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 siete Balcones ubicada en la Calle 10 No 3-61 y Casa Pardo, ubicada en la Calle 8 No. 8-52.

Es de señalar que para recibir las sugerencias de la ciudadanía se dispuso el formato **V5** Buzón de Sugerencias en los mismos. Así mismo, se cuenta con un formato virtual al cual se puede acceder a través de un código QR que se encuentran en cada buzón físico para escanear y en el sitio web del Instituto en la [página de Atención a la Ciudadanía](#).

Los buzones de sugerencias de la Entidad revisaran una vez por semana para realizar la debida radicación para su gestión, tanto en el caso de los físicos como en el de los que lleguen a la entidad de manera virtual.

### **5.5.3. Telefónico:**

Las solicitudes realizadas telefónicamente deben registrarse en el formato Recepción de requerimiento ciudadano verbal y entregarse a correspondencia para su radicación en el sistema Orfeo, para que el Administrador Central inicie el trámite a través de los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

- ✓ Línea de atención a la ciudadanía 3550800 ext. 5020-5003; en esta línea se podrán instaurar derechos de petición, quejas o reclamos.
- ✓ Línea de denuncias por posibles actos de corrupción 3550800 ext.2039.
- ✓ Celular: 3158695159.
- ✓ Línea 195 Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### **5.5.4. Verbal:**

Las PQRSFD verbales podrán ser recibidas por todos los funcionarios o funcionarias y los colaboradores y colaboradoras del IDPC, para lo cual se tiene dispuesto el formato [Recepción de requerimiento ciudadano verbal](#). Una vez recibido el requerimiento debe entregarse en la ventanilla única de correspondencia o enviarse a los correos electrónicos [correspondencia@idpc.gov.co](mailto:correspondencia@idpc.gov.co) y [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co) para su respectiva radicación en el sistema Orfeo.

### **5.5.5. Virtual:**

#### **5.5.5.1. Correo electrónico**

Los correos electrónicos dispuestos para la ciudadanía son:

- [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co), a través del cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- [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.
- [Sistema Bogotá Te Escucha](#): 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 accediendo en el siguiente enlace.

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.

Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición de acuerdo con el Art. 19 ley 1437 de 2011.

#### **5.5.5.2. Redes sociales**

- Twitter: [@Patrimoniobta](#)
- Facebook: [@Instituto Distrital de Patrimonio Cultural](#)
- Instagram: [@Patrimoniobta](#)
- YouTube: [@PatrimonioBogota](#)

Cuando el administrador de las redes sociales identifique que se ha realizado una petición ciudadana a través de este medio ya sea y por publicaciones en los muros, espacios comunes o por mensajes internos a buzones de entrada, el o la servidora o colaboradora encargada del proceso del equipo de Comunicaciones, a partir de sus competencias, podrá identificar si se trata de una solicitud de información pública a la que se le pueda dar respuesta de forma inmediata por la misma Red Social.

En el caso de que la solicitud requiera una respuesta de las dependencias, se continuará con el trámite interno, de la siguiente manera:

- Una vez se identifique una petición, se solicitará al peticionario(a) que informe si la solicitud la desea interponer como persona anónima, jurídica o natural.
- En caso de que el peticionario informe que la realizara como persona jurídica o natural, se le solicitarán sus datos de identificación para efectos del registro de la solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Dicha solicitud de datos se realizará a través de mensajes personales, directos o *inbox* (buzones de entrada).
- En caso que la solicitud no sea clara se le solicitará que amplíe su requerimiento, esto con la finalidad de brindarle una atención clara y oportuna.

A continuación se encuentra el Guion para solicitar la información del ciudadano:

*Gracias por comunicarse con el IDPC. Para poder ayudarte es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá Te Escucha; si estás de acuerdo, por favor bríndanos la siguiente información:*

Anónimo: Si\_\_ No \_\_

- a.** Nombres y apellidos:
- b.** Cédula de ciudadanía:
- c.** Fecha de nacimiento:
- d.** Sexo: hombre, mujer o intersexual, ¿cuál?
- e.** Correo electrónico:
- f.** Número de celular:
- g.** Aclaración de Petición en el caso que se requiera:
- h.** Dirección de residencia completa:
- i.** ¿Tienes alguna condición especial? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante, periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad), ¿cuál?

*En los términos de la Ley 1581 de 2012, manifiesto expresamente que autorizo, de manera libre, previa y voluntaria, al Instituto Distrital de Patrimonio Cultural a dar el tratamiento de los datos suministrados por mí, a través de este formulario, así como de los datos sensibles, de acuerdo con las [Políticas de Tratamiento y Protección de Datos Personales del IDPC](#).*

*¿Autoriza? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_*

Quando se obtenga respuesta al requerimiento de datos de identificación personal, se tomará un pantallazo o un registro digital de la petición y de los datos del solicitante y se remitirá esta información al proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública. De igual forma, se remitirá copia del hipervínculo o enlace en el que se encuentre la interacción con el ciudadano o la ciudadana, según lo permita cada Red Social, y la respuesta con la información reportada por el ciudadano o la ciudadana.

Una vez se surta el trámite interno la persona encarga de la gestión dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la Red Social en la que se elevó la solicitud informando el número de registro asignado, como se observa a continuación:

*Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá Te Escucha y radicarla en el sistema de gestión documental Orfeo con el número xxxxxxxx. La respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente enlace \_\_\_\_\_.*

Si tienes preguntas adicionales, puedes comunicarte a través de nuestra línea telefónica 60 1 3550800 ext. 5020 / 5003 o al correo electrónico [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co)

En cuanto a las expresiones ciudadanas que no se consideran manifestaciones del derecho de petición, es importante anotar que el ordenamiento jurídico no establece obligaciones frente a su respuesta específica. No obstante, las entidades deben considerar aquellas opiniones, críticas y sugerencias que aporten a la gestión institucional o a mejorar la calidad del contenido publicado.

## **5.6. Registro, respuesta y manejo de la Peticiones ciudadanas en el Bogotá Te escucha**

- El Administrador o Administradora Central debe registrar en el Bogotá Te Escucha todas las solicitudes ciudadanas 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 Bogotá Te Escucha el mismo día, con el fin de garantizar la fidelidad de los reportes del Bogotá Te Escucha.
- Las quejas y denuncias por actos de corrupción se asignan a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quién evaluará si el asunto es o no de su competencia. En caso de no serlo reasignará la petición al Administrador Central del Bogotá Te Escucha para el cambio de tipología y su asignación la dependencia competente.
- 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 de correo electrónico suministrada en la solicitud.
- Cuando no sea posible resolver una petición dentro del término legal, el Director(a), Subdirector(a) o Jefe(a) de Oficina responsable de dar respuesta informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, a través de una respuesta parcial, expresando: a) 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.
- Cuando no se logre entregar la respuesta al peticionario física o virtualmente, se fijará aviso de comunicación, el cual lleva a cabo el grupo de correspondencia conforme lo estipula la ley 1437 de 2011.

**Artículo 69. Notificación por aviso.** Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El

*aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes 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 y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, 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.*

## **5.7. El Administrador Central Sistema Bogotá Te Escucha**

- La o el Administrador Central alimenta permanentemente la matriz de seguimiento y control al Bogotá Te Escucha.
- La o el Administrador Central realizará, semanalmente, el seguimiento de las peticiones ciudadanas que estén asignadas a las Subdirecciones u Oficinas del IDPC. Esto se hará mediante correo electrónico indicando el número de peticiones, el tiempo de respuesta para resolverlas, el tipo de petición, el tiempo que tienen para realizar un traslado a otra entidad y las posibles sanciones disciplinarias que pueden surtirse en el caso de no dar respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas.
- La o el Administrador Central elabora y carga en la plataforma de la Veeduría Distrital, previa aprobación del Subdirector o Subdirectora de Gestión Corporativa, el informe mensual de gestión del sistema Bogotá Te Escucha de acuerdo con los parámetros y directrices establecidos por dicha Entidad.
- La o el Administrador Central elaborará y solicitará la publicación en el sitio web institucional de los informes mensuales y trimestrales de la gestión de peticiones, debidamente firmado.
- Todas las dependencias funcionales del IDPC deben contar con una persona designada como operadora lateral del Bogotá Te Escucha, por el/la director(a), Subdirector(as) o Jefes de Oficina, según corresponda. La designación debe realizarse a través del formato “Designación de operador lateral del Sistema Bogotá Te Escucha”, e implica que la persona es la responsable de gestionar y realizar seguimiento a las peticiones ciudadanas de su dependencia, y corresponsable de garantizar que las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía cumplan con lo solicitado por el peticionario, es decir que el contenido sea claro y amable.

- Cuando se soliciten o causen incapacidades, permisos, vacaciones, suspensiones o terminaciones de contrato de la o el Administrador Central o los y las operadoras laterales del Bogotá Te Escucha, la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Talento Humano o el supervisor del contrato, según corresponda, notificará vía correo electrónico al grupo de Transparencia y Atención al Ciudadano para que se realice el respectivo cambio de designación y cuenta de usuario.

### **5.8. Radicación a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo**

Una vez la solicitud se entrega a la oficina de correspondencia, esta se radica en Orfeo y el responsable de correspondencia asigna la petición a la o el Administrador Central del Sistema Bogotá Te Escucha.

Una vez el responsable asignado del proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública y Administrador Central del Sistema Bogotá Te Escucha reciba la petición, procede al registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y realiza la asignación a las Oficinas o Subdirecciones, según corresponda dar trámite a la misma.

Una vez radicada la petición ingresada por redes sociales, se remite al equipo de Comunicaciones los números de radicado en el Sistema Bogotá Te Escucha y el radicado de Orfeo, con el fin de ponerlos en conocimiento del ciudadano o ciudadana a través de un mensaje privado, directo o por *inbox* (buzón de entrada). No obstante, si el volumen de peticiones es muy alto, y dado que el Sistema Bogotá Te Escucha remite mensajes de registro automáticas al correo electrónico de la ciudadanía, se podría omitir esta acción y proceder con el cierre del trámite en la Red Social.

## **5. Uso del lenguaje**

En cuanto al uso del lenguaje se deben tener en cuenta las siguientes pautas de interacción con la ciudadanía:

### **Al inicio de la interacción**

- Organice las ideas antes de escribir y defina la estructura y el orden de su mensaje.

- Inicie el mensaje con un saludo y un agradecimiento al destinatario.
- Responda la consulta o solicitud en las primeras líneas de su mensaje.
- Los argumentos o justificaciones deberán incluirse posteriormente.
- Hable en nombre de la entidad empleando la primera persona del plural (nosotros, nosotras, nos).
- Diríjase a la ciudadanía empleando el pronombre usted (en el caso de las redes sociales, las Oficinas de Comunicaciones tienen la potestad de definir la forma en que se dirigirán a la ciudadanía).
- Redacte textos cortos y relevantes, elimine todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas y puedan reemplazarse por otras más sencillas. Un mensaje es eficiente si es concreto, breve y preciso.
- No asuma que el destinatario de su mensaje sabe lo que usted está pensando.
- Utilice lenguaje incluyente y, en particular, aquellas expresiones que incluyan a los géneros binarios y no binarios y que contribuyan a la igualdad y visibilidad de la diversidad.
- Absténgase de utilizar palabras en mayúscula sostenida, pues éstas se consideran gritos al lector.
- Evite el lenguaje técnico, solemne, especializado o jurídico.
- Lea su mensaje antes de enviarlo y corrija la ortografía y la puntuación.
- Absténgase de abreviar las palabras y de utilizar emoticones.

## 6. Contenido

### Actividad N°1.

Recibir los requerimientos a través de los diferentes canales de atención (presencial, escrito y virtual), de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.

Si la petición es recibida en los formatos buzón de sugerencias (físico y virtual), recepción de requerimiento ciudadano verbal o a través de correo electrónico, los mismos deberán ser remitidos físicamente o a través de correo electrónico al correo [correspondencia@idpc.gov.co](mailto:correspondencia@idpc.gov.co) para su radicación a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.

**Punto de Control: N/A**

**Tiempo (Hrs): 8**

**Responsable (s):**

- Responsable de correspondencia.

- Administrador Central del Sistema Bogotá Te Escucha.
- Defensor del Ciudadano.
- Administrador de redes sociales.
- Servidores públicos y contratistas.

**Registros:**

- Oficio de entrada
- Radicado PQRS registradas mediante el Buzón de Sugerencias
- Recepción de requerimiento ciudadano verbal
- Pantallazo de solicitud en redes sociales
- Correo electrónico.
- Registro Sistema Bogotá Te Escucha.

**Actividad N°2.**

Radical petición con sus anexos en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo asignando la tipología y asignarla al o la administrador(a) central.

**Punto de Control: N/A**

**Tiempo (Hrs): 0.5**

**Responsable (s):**

Responsable de correspondencia.

**Registros:**

Petición radicada en ORFEO.

**Actividad N°3.**

Registrar y tipificar la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha de acuerdo con la modalidad de la petición: consulta, petición de interés general, petición de interés particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, solicitud de copia, solicitud de información o denuncia por actos de corrupción.

**Punto de Control: N/A**

**Tiempo (Hrs): 4**

**Responsable (s):**

Administrador(a) Central Sistema Bogotá Te Escucha.

**Registros:**

Registro de la tipología en el Sistema Bogotá Te Escucha.

**Actividad N°4.**

Asignar la petición a través del Orfeo al o la responsable de la dependencia competente para resolverla, de acuerdo con las competencias de cada Subdirección u Oficina

En el Sistema Bogotá Te Escucha la petición se asigna al operador lateral designado por la Subdirección u Oficina, quien es responsable de hacer seguimiento a la respuesta de acuerdo con los reportes semanales enviados por el o la Administrador(a) Central y cerrar la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha en los términos establecidos en la normatividad vigente.

**Punto de Control:**

Verificar la clasificación y el tiempo de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente, por parte del Administrador Central Sistema Bogotá Te Escucha

**Tiempo (Hrs): 4**

**Responsable (s):**

- Administrador(a) Central Sistema Bogotá Te Escucha
- Operadores Laterales

**Registros:**

Petición asignada en el Sistema Bogotá Te Escucha y Orfeo

**Actividad N°5.**

Analizar el requerimiento y recopilar la información necesaria para resolver la petición y proyectar la respuesta en Orfeo, frente a lo cual se podrá generar:

**a. Solicitud de ampliación o aclaración de la petición:** Se efectúa cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna entidad o dependencia.

**b. Respuesta parcial:** Cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva, la cual no excederá el tiempo inicial de la petición.

**c. Traslado a la entidad competente:** Cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia.

**d. Respuesta definitiva al o la ciudadana:** Es la respuesta de fondo al/la peticionario/a.

**e. Cierre por Desistimiento Tácito:** Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, y se realiza el cargue del acto administrativo junto con la constancia de notificación personal realizada al peticionario/a en el Sistema Bogotá Te escucha.

Cuando no se entrega respuesta definitiva, el Profesional asignado a la gestión del requerimiento debe continuar con el trámite, hasta que se produzca la misma.

**Punto de Control:**

La o el Administrador central del Sistema Bogotá Te Escucha, realiza seguimiento semanal a la gestión de PQRS.

**Tiempo (Hrs):**

Según el tipo de petición conforme al término legal.

**Responsable (s):**

Servidor público o contratista responsable de dar respuesta.

**Registros:**

Proyecto de respuesta

**Actividad N°6.**

Garantizar, por parte de los operadores laterales (corresponsables), que las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía cumplan con lo solicitado por el o la peticionaria, es decir que cumplan con los criterios de calidad:

- **Coherencia:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

El o la operadora lateral se encargará de revisar que cumpla con los criterios y, si se requieren ajustes, devolver e informar al servidor público o contratista responsable de dar respuesta para su corrección o complementación, si se identifica la necesidad de ajustes en el borrador o incluso en la respuesta firmada.

**Punto de Control:**

Verificar el cumplimiento de los términos legales vigentes para dar respuesta a las PQRS, por parte del operador lateral.

**Tiempo (Hrs):** 8

**Responsable (s):**

Servidores públicos y contratistas responsables de revisar respuestas a peticiones (Operadores Laterales del Sistema Bogotá Te Escucha.)

**Registros:**

Respuesta con visto bueno.

**Actividad N°7.**

Revisar la pertinencia de la respuesta y si los argumentos son conformes.

Si se requieren ajustes, devolver para su corrección o complementación y volver a la actividad 5.

Si la respuesta está conforme, aprobar en Orfeo para continuar con el trámite de revisión, aprobación y firma electrónica.

**Punto de Control:**

Verificar el cumplimiento de los términos legales vigentes para dar respuesta a las PQRS, por parte del operador lateral.

**Tiempo (Hrs):** 16

**Responsable (s):**

- Director(a),

- Subdirector(a),
- Jefe de Oficina,
- Asesor

**Registros:**

Respuesta firmada y radicada en Orfeo

**Actividad N°8.**

Descargar la respuesta de Orfeo y cargarla en el Sistema Bogotá Te Escucha.

**Punto de Control:**

Verificar, por parte de la o el Administrador Central del Sistema Bogotá Te Escucha el destinatario y el cargue de la respuesta firmada en el sistema.

**Tiempo (Hrs): 8**

**Responsable (s):**

Operador Lateral del Sistema Bogotá Te Escucha.

**Registros:**

Hoja de ruta Sistema Bogotá Te Escucha.

Matriz de seguimiento y control al Sistema Bogotá Te Escucha.

**Actividad N°9.**

Enviar respuesta al o la ciudadana, cuando haya proporcionado una dirección electrónica o haya registrado directamente su petición en el Sistema Bogotá Te Escucha.

La respuesta al requerimiento se entiende entregada una vez se carga a este Sistema, pues se envía automáticamente la respuesta al correo electrónico.

Cuando la persona proporcionó una dirección física, la respuesta será entregada a esta dirección por medio de la empresa de correspondencia contratada por el IDPC.

En caso de no ser posible la entrega o de tratarse de un anónimo se procederá a comunicar la respuesta por aviso y esta se debe cargar en el Sistema Bogotá Te Escucha.

**Punto de Control: N/A**

**Tiempo (Hrs): 8**

**Responsable (s):**

Responsable de correspondencia

**Registros:**

Constancia de entrega o de imposibilidad de entrega

**Actividad N°10.**

Verificar que en Orfeo se encuentre cargada la constancia de recibido o el comunicado por aviso por parte del o la operadora lateral.

Si la respuesta cuenta con constancia de recibo, se debe informar al responsable de dar respuesta y pasar a la actividad No. 15

Si la respuesta a la petición no pudo ser entregada continuar con la siguiente actividad.

**Punto de Control:**

Verificar constancia de recibo de la respuesta de la petición para el cierre del expediente en Orfeo, por parte de la persona que proyectó la respuesta a la PQRS.

**Tiempo (Hrs): 4**

**Responsable (s):**

Servidor público o contratista responsable de dar respuesta.

**Registros:**

Constancia de entrega de la comunicación de respuesta Orfeo.

**Actividad N°11.**

Registrar los datos del o la peticionaria, la petición y la respuesta en el formato comunicación por aviso.

**Punto de Control: N/A**

**Tiempo (Hrs): 8**

**Responsable (s):**

Servidor público de correspondencia

**Registros:**

Comunicación por aviso.

**Actividad N°12.**

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 desfije.

**Punto de Control: N/A**

**Tiempo (Hrs): 1**

**Responsable (s):**

Servidor público o contratista de correspondencia

**Registros:**

Aviso numerado

Matriz de registro de avisos.

**Actividad N°13.**

Publicar el aviso y la respuesta correspondiente en la cartelera de correspondencia y atención a la ciudadanía, cargar la evidencia de publicación en el Orfeo y en la sección de transparencia el módulo 8. Información Específica Para Grupos De Interés – 8.3 comunicación por aviso.

**Punto de Control:**

Verificar la publicación digital del aviso de comunicación por parte de la o el Administrador central.

**Tiempo (Hrs): 4**

**Responsable (s):**

- Servidor público o contratista de correspondencia.
- Servidor público o contratista responsable de la sección de transparencia.

**Registros:**

- Comunicación por aviso.

- Constancia de publicación en la sección de Transparencia.

#### **Actividad N°14.**

Informar a la persona responsable de dar respuesta, que se surtió en legal y debida forma la comunicación de la respuesta por aviso, una vez cumplido el término de publicación de la comunicación por aviso.

**Punto de Control: N/A.**

**Tiempo (Hrs): 8**

**Responsable (s):**

Servidor público o contratista responsable de correspondencia.

**Registros:**

Aviso y constancia de Publicación y desfije.

#### **Actividad N°15.**

Elaborar el archivo de la petición y su respuesta en Orfeo de acuerdo con las tablas de retención documental, por parte del responsable de dar respuesta.

Cuando la petición se entregue a través del Sistema Bogotá Te Escucha directamente, se debe cargar en el Orfeo el reporte de cierre de la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Cuando la petición se haya comunicado por aviso, debe ser cargado en el expediente de la petición en Orfeo por la oficina de correspondencia con su correspondiente constancia de publicación (pantallazo sección).

**Punto de Control: N/A.**

**Tiempo (Hrs): 8**

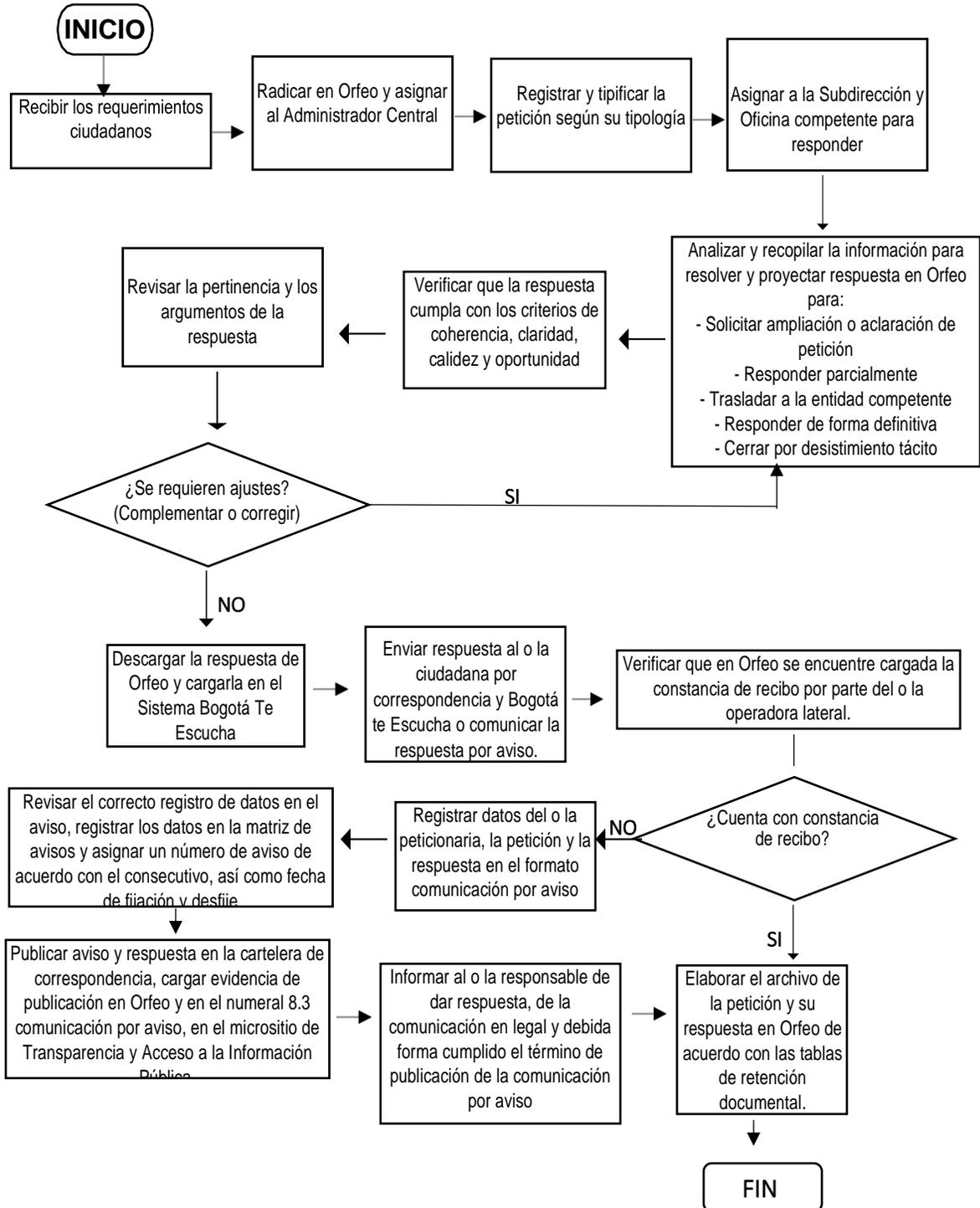
**Responsable (s):**

Servidor público o contratista responsable de correspondencia.

**Registros:**

Archivo de acuerdo a la TRD en Orfeo.

## Flujograma



## 7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Cambios Introducidos	Simplificación o mejora	Origen
30/12/2013	00	Creación del documento		
09/07/2015	01	Rediseño del procedimiento y cambio de nombre de acuerdo con la normatividad vigente		
19/05/2016	02	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.		
27/09/2018	03	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.		
31/07/2019	04	Se actualiza el procedimiento, teniendo en cuenta la nueva plantilla		
24/11/2020	05	Se actualiza el procedimiento de acuerdo con los compromisos adquiridos en el plan de mejoramiento interno del proceso de atención a la ciudadanía.		
31-05-2023	06	Actualización del documento		

## 8. Créditos

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Nombre(s): Danilo Sánchez	Nombre: Camila Giraldo Rivera José Alberto Domínguez G.	Nombre: Aura Herminda López.
Cargo – Rol: Contratista Proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública - Subdirección de Gestión Corporativa, Administrador Central del Sistema Bogotá te Escucha.	Cargo – Rol: Líder Equipo de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública - Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa
Documento de aprobación	Memorando interno con N° 20235100075653 del 31-05-2023	