

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

1. Objetivo

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

2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a la gestión de todas las peticiones 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 o 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; 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.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

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: El mecanismo que permite al ciudadano informar sobre eventos, riesgos, delitos o situaciones que afectan derechos fundamentales, con el fin de que la entidad competente actúe de manera preventiva o correctiva. (Transparencia por Colombia, 2020). La denuncia precisa entonces dos etapas inherentes: el reporte sobre la posible conducta irregular con la intención de alertar a las autoridades y, por otro lado, el adelanto de la investigación por parte de la autoridad competente y su pronunciamiento sancionatorio en caso de configurarse. Por lo tanto, la denuncia constituye la “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 criterios de calidad en la respuesta, el correcto manejo del Sistema Bogotá Te escucha y los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas registradas, cargar su respuesta y dar cierre definitivo a las mismas en dicho Sistema.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

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.

Respuesta Parcial: Se utiliza 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. El tiempo de respuesta adicional no debe exceder el tiempo inicial de la petición.

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.

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

4. Políticas de Operación

4.1 Ingreso de peticiones

Todos los servidores y colaboradores del IDPC al conocer o recibir una PQRSD a través de los diferentes canales de atención (presenciales, telefónicos o virtuales), deben entregar dicha solicitud a la ventanilla de correspondencia o a través del correo correspondencia@idpc.gov.co con copia a atencionciudadania@idpc.gov.co, en la misma fecha de su recepción, en caso de que la misma haya sido recibida posterior a las 4:30 pm, podrá ser entregada al siguiente día hábil.

Las PQRSD deberán ser radicadas en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos -Orfeo el mismo día de su recepción, en los casos que sea recibida posterior a las 4:30 pm, podrá ser radicada al siguiente día hábil, como consecuencia las peticiones ciudadanas deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha.

4.2 Radicación a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo

Una vez la solicitud se entrega a la ventanilla de correspondencia, ésta se revisará, teniendo en cuenta la fecha de recepción del requerimiento dando aplicación a la política de operación 4.1 del procedimiento.

En el caso de que la fecha de recepción sea anterior a la fecha de radicación, se deberá informar en el asunto de la designación de la PQRS a través de Orfeo, al proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y acceso a la información Pública, con el propósito de que la misma sea registrada por el Administrador Central del Sistema Bogotá Te Escucha manualmente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y que los términos de respuesta sean contabilizados a partir del día hábil siguiente de la fecha de recepción.

En el caso de que la fecha de recepción sea igual a la fecha de radicación, se procederá con la asignación al proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y acceso a la información Pública, con el propósito de que la misma sea registrada por el Administrador Central del Sistema Bogotá Te Escucha de manera automática en

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, y que los términos de respuesta sean contabilizados a partir del día hábil siguiente de la fecha de recepción y/o radicación de la misma.

Una vez que el Administrador Central del Sistema Bogotá Te Escucha reciba la petición, y haya registrado el requerimiento el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, realizará la asignación a las Oficinas o Subdirecciones, según corresponda para dar el trámite que corresponda.

En el caso de las peticiones que ingresan por redes sociales, estas serán radicadas y se remitirán al equipo de Comunicaciones los números de radicado del Sistema Bogotá Te Escucha y el radicado de Orfeo con el fin de ponerlos en conocimiento de la persona a través de un mensaje privado, directo o por *inbox* (buzón de entrada).

4.3 Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas

- Ventanilla de Radicación

La recepción de peticiones ciudadanas escritas o verbales, se realizará en la ventanilla de correspondencia ubicada en la Calle 12B No 2-91, o a través del correo electrónico correspondencia@idpc.gov.co.

- Punto de atención presencial

La recepción de peticiones ciudadanas escritas o verbales, se realizará en el punto de atención, ubicado en la Calle 12B No 2-96, a través del cual se podrá recibir información y orientación de los trámites y servicios del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural.

- Canal Telefónico

Las solicitudes recibidas a través del canal telefónico deberán registrarse en el [Formato de petición verbal](#) y entregarse a la ventanilla de correspondencia en la misma fecha de su recepción, en caso de que la misma haya sido recibida posterior a las 4:30 pm, podrá ser entregada al siguiente día hábil, para la radicación en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos -Orfeo, y respectivo trámite en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

Las líneas habilitadas:

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.

- **Verbal**

Las peticiones verbales podrán ser recibidas por todos los y las colaboradoras del IDPC, para lo cual se dispone el [Formato de petición verbal](#). Una vez recibido el requerimiento debe entregarse en la misma fecha de recepción a la ventanilla de correspondencia en la Calle 12B No 2-91 o enviarse a los correos electrónicos correspondencia@idpc.gov.co y atencionciudadania@idpc.gov.co para su respectiva radicación.

- **Virtual**

Los correos electrónicos dispuestos para la ciudadanía son:

atencionciudadania@idpc.gov.co, a través del cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

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, sugerencias y denuncias, así como realizar seguimiento a los mismos accediendo al [correspondiente enlace](#).

- **Buzón de sugerencias**

El IDPC cuenta con buzones de sugerencias ubicados en las sedes:

- Palomar del Príncipe - Centro de Documentación, ubicada en la Calle 12 b No. 2-96.
- Museo de Bogotá, Casa Sámano, en la Carrera 4 No.10-18.
- Museo de Bogotá, Casa Siete Balcones, en la Calle 10 No 3-61.
- Casa Pardo, ubicada en la Calle 12B No 2-91.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

Para la recepción de las sugerencias de la ciudadanía se dispuso el [Formato de quejas, reclamos y sugerencias](#). 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 se revisarán teniendo en cuenta el [Instructivo Manejo y gestión del buzón de quejas, reclamos y sugerencias](#) para realizar la debida radicación para su gestión, tanto en el caso de los formatos físicos como en el de los que lleguen a la entidad de manera virtual.

4.4 Registro y asignación en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha.

- 4.4.1 El Administrador Central debe registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha, todas las solicitudes radicadas previamente 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 deberán registrarse en el Sistema Bogotá Te Escucha el mismo día, con el fin de garantizar la fidelidad de los reportes, así como tener en cuenta las consideraciones contenidas en el numeral 4.2 *“Radicación a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo”*.
- 4.4.2 Una vez que el Administrador Central del Sistema Bogotá Te Escucha reciba la petición, y haya registrado el requerimiento el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, realizará la asignación a las Oficinas o Subdirecciones, según corresponda su competencia técnica, funcional o misional para dar el trámite que corresponda.
- 4.4.3 El registro de las peticiones se tipificará atendiendo a los términos establecidos 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”.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

4.4.4 Tipos y tiempo de respuestas de las PQRSD

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

Denuncias: 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 o documentos:** Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.

4.4.5 Sobre las quejas y denuncias que se identifiquen, se deberán asignar a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien 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 a la dependencia competente.

4.5 Gestión y trámite de las peticiones

4.5.1 Los y las colaboradoras que, en ejercicio de la prestación de servicios o de ejecución de contratos suscritos con el Instituto, o el marco de sus funciones del cargo, reciban directamente una petición ciudadana, por teléfono, correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación dispuesto por la Entidad, incluyendo redes sociales, deberán informar a sus jefes inmediatos y/o supervisores, según corresponda, con el fin de que se remita de manera

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

inmediata, o en todo caso a más tardar el día hábil siguiente, al encargado de radicación al correo electrónico correspondencia@idpc.gov.co con copia a atencionciudadania@idpc.gov.co, para que se proceda a radicar y posteriormente se efectúe el reparto para su gestión, lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la política de operación 4.1 del presente procedimiento.

- 4.5.2 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.
- 4.5.3 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 a la persona interesada 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.
- 4.5.4 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.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

4.5.5 Cuando la petición no sea competencia del IDPC o la respuesta se deba responder por otra entidad, se deberá realizar su respectivo traslado en los tiempos estipulados en la Ley 1755 de 2015. Se le responderá a la persona informándole la entidad encargada que le dará respuesta de fondo a la petición:

“Ley 1755 de 2015, artículo 21. “Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”.

4.5.6 Se debe responder materialmente la petición y, de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, ésta 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.

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

- 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).

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

- Diríjase a la ciudadanía empleando el pronombre usted (en el caso de las redes sociales, las Oficinas de Comunicaciones tienen la discrecionalidad 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 siglas y emoticones.
- 4.5.7 Frente a 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.
- 4.5.8 En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, de acuerdo con el Art. 17 ley 1755 de 2015.
- 4.5.9 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. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas, de acuerdo con el Art. 19 ley 1755 de 2015.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

4.5.10 Todas las dependencias del IDPC deben contar con una persona designada como operadora lateral del Bogotá Te Escucha, por el o la director, Subdirector 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 el 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 petitionario, es decir que el contenido sea claro y amable.

4.5.11 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 Proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y acceso a la información Pública para que se realice el respectivo cambio de designación y cuenta de usuario.

4.6 Peticiones recibidas a través de Redes Sociales

Cuando el administrador de las redes sociales Twitter: [@Patrimoniobta](#), Facebook: [@Instituto Distrital de Patrimonio Cultural](#), Instagram: [@Patrimoniobta](#), YouTube: [@PatrimonioBogota](#), identifique que se ha realizado una solicitud a través de este medio ya sea, por publicaciones en los muros, espacios comunes o por mensajes internos a buzones de entrada, el colaborador encargado 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:

Si la petición es anónima se brindará la siguiente Respuesta tipo: *“Para darle continuidad a tu consulta, es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá Te Escucha; si estás de acuerdo, por favor crea tu petición en este enlace: <https://bogota.gov.co/sdqs/>”*

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

Si la petición cuenta con algunos datos, se brindará la siguiente Respuesta tipo:
“Para darle continuidad a tu consulta, es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá Te Escucha; si estás de acuerdo, por favor bríndanos la siguiente información: Nombre, correo electrónico, teléfono de contacto y ampliación de la información de consulta, solicitud etc”.

Cuando se obtenga respuesta al requerimiento de datos de identificación personal, se tomará una captura de pantalla 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, vía correo electrónico, quienes a través del Administrador Central registrará el requerimiento en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha e informará a Comunicaciones el No. De radicado.

Una vez se surta el trámite interno, la persona encargada de la gestión en el proceso de Comunicaciones dará cierre a la interacción a través de un mensaje indicando a la persona el No. de radicado junto con el link de consulta, a través de la siguiente respuesta tipo: *Informamos que tu solicitud se ha radicado con el # _____ con fecha _____. Puedes encontrar la respuesta en el siguiente enlace:*
<https://idpc.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/estado-solicitud>

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.

4.7 Seguimiento Administrador Central Sistema Bogotá Te Escucha

El Administrador Central como mecanismos de seguimiento llevará a cabo las siguientes acciones:

- Alimentar permanentemente la matriz de seguimiento y control de las PQRSD.
- Realizar 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

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

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.

- Elaborar y cargar 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.
- Elaborar y solicitar la publicación en el sitio web institucional de los informes mensuales y trimestrales de la gestión de peticiones, debidamente firmado.

4.8 Implicaciones disciplinarias de la falta de atención a las peticiones

El desconocimiento del derecho fundamental de petición conforme al numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario, se constituye en una prohibición y puede llegar a ser materia de investigación y sanción disciplinaria, de igual manera lo prevé la Ley 1755 de 2015 en su artículo 31, cuando establece: *“La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”*

Circular 017 de 31 de marzo de 2022 Secretaría Jurídica Distrital Relacionado con el numeral 4.

5. Contenido

- **Actividad No.1**

Recibir los requerimientos a través de los diferentes canales de atención presenciales, telefónicos o virtuales, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.

Para las peticiones verbales o a través de correo electrónico, los mismos deberán ser remitidos físicamente o a través de correo electrónico al correo correspondencia@idpc.gov.co para su radicación a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

Si la petición es recibida en los formatos del buzón de sugerencias (físico y virtual), su gestión se llevará a cabo de acuerdo con el “Instructivo de manejo y gestión del buzón de quejas, reclamos y sugerencias”, con una apertura semanal y, por tanto, no necesariamente se radicarían a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.

Punto de Control: N/A

Responsable (s):

- Responsable de correspondencia.
- Administrador(a) Central del Sistema Bogotá Te Escucha.
- Defensor de la Ciudadanía.
- Administrador de redes sociales.
- Servidores públicos y contratistas.

Registros:

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

- **Actividad No.2**

Radical la petición con sus anexos en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos –Orfeo, identificando la tipología y asignarla al Administrador Central, dando aplicación a la Política de Operación contenida en el numeral 4.2.

Punto de Control: N/A

Responsable (s): Responsable de correspondencia.

Registros: Petición radicada en ORFEO.

- **Actividad No.3**

Registrar y tipificar la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -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.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

Punto de Control: N/A

Responsable (s): Administrador(a) Central Sistema Bogotá Te Escucha.

Registros: Registro de la tipología en el Sistema Bogotá Te Escucha.

- **Actividad No.4**

Asignar la petición a través de Orfeo al 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 Administradora 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

Responsable (s): Administrador(a) Central Sistema Bogotá Te Escucha y Operadores Laterales

Registros: Petición asignada en el Sistema Bogotá Te Escucha y Orfeo

- **Actividad No.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:

- **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.
- **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.
- **Traslado a la entidad competente:** Cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia.
- **Respuesta definitiva a la ciudadanía:** Es la respuesta de fondo a la persona peticionaria.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

- **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: Administrador(a) Central del Sistema Bogotá Te Escucha, realiza seguimiento semanal a la gestión de PQRS.

Responsable (s): Servidor público o contratista responsable de dar respuesta.

Registros: Proyecto de respuesta

- **Actividad No.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.

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

Registros: Respuesta con visto bueno.

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA
INFORMACIÓN PÚBLICA**

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

- **Actividad No.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 No. 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.

Responsable (s): Director(a); Subdirector(a); Jefe de Oficina; Asesor

Registros: Respuesta firmada y radicada en Orfeo

- **Actividad No.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.

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 No.9**

Enviar respuesta al peticionario, 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.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

Punto de Control: N/A

Responsable (s): Responsable de correspondencia

Registros: Constancia de entrega o de imposibilidad de entrega

- **Actividad No.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 recibido, 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.

Responsable (s): Servidor público o contratista responsable de dar respuesta.

Registros: Constancia de entrega de la comunicación de respuesta Orfeo.

- **Actividad No.11**

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

Punto de Control: N/A

Responsable (s): Servidor público de correspondencia

Registros: Comunicación por aviso.

- **Actividad No.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 con el consecutivo, así como la fecha de fijación y fecha de desfije.

Punto de Control: N/A

Responsable (s): Servidor público o contratista de correspondencia.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

Registros: Aviso numerado/ Matriz de registro de avisos.

- **Actividad No.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 correspondiente, de acuerdo con lo contemplado en el Esquema de Publicaciones.

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

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 No.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.

Responsable (s): Servidor público o contratista responsable de correspondencia.

Registros: Aviso y constancia de Publicación y desfije.

- **Actividad No.15**

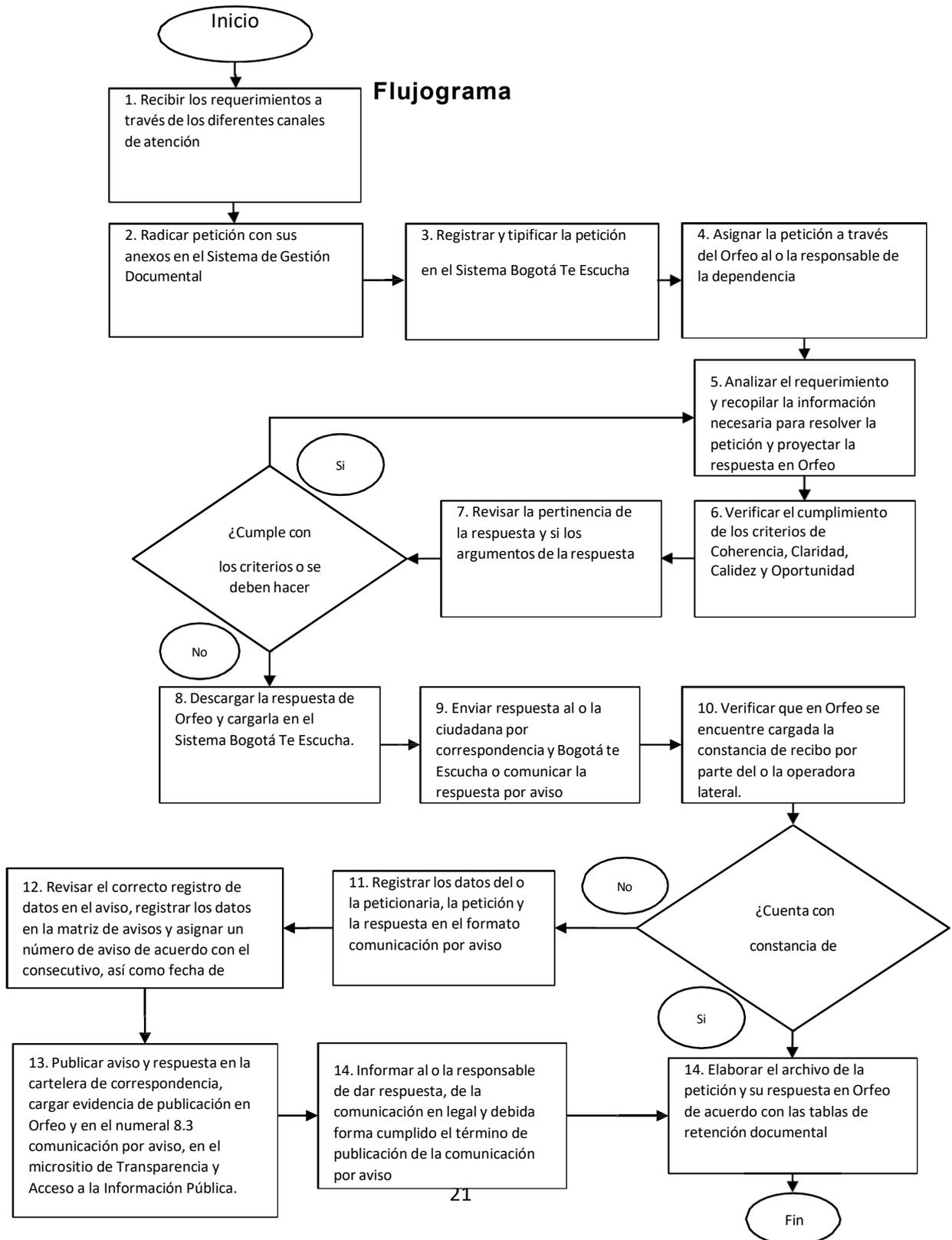
Cargar en el expediente de la petición en Orfeo por la oficina de correspondencia con su correspondiente constancia de publicación (pantallazo sección), cuando la petición se haya comunicado por aviso.

Punto de Control: N/A.

Responsable (s): Servidor público o contratista responsable de correspondencia.

Registros: Archivo de acuerdo a la TRD en Orfeo.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
 Versión: 9 del 25 de marzo de 2025



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
 Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

6. 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		

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

		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		
20/12/2023	07	Actualización del documento de acuerdo con el plan de mejoramiento actualizado del Proceso	Mejora	Análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio Resultado de revisión y autocontrol
18/09/2024	08	Actualización del documento para el abordaje de las denuncias.	Mejora	Análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio Resultado de revisión y autocontrol

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA
PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Versión: 9 del 25 de marzo de 2025

21/03/2025	09	Actualización del procedimiento en Políticas de Operación	Mejora	Análisis de las necesidades y prioridades en la prestación del servicio Resultado de revisión y autocontrol
------------	----	---	--------	--

7. Créditos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre(s): Sandra Catalina Bustos	Nombre: Sandra Catalina Bustos	Nombre: Paulo César Ávila Cantor
Cargo – Rol: Profesional Especializado – Código 222 Grado 03 - Proceso de Atención a la Ciudadanía Transparencia y Acceso a la Información Pública - Subdirección de Gestión Corporativa,	Cargo - Rol: Profesional Especializado – Código 222 Grado 03	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa
Acompañamiento: Carlos Hernando Sandoval Profesional Oficina Asesora de Planeación		
Documento de aprobación	Memorando interno con N° radicado 20255100047253 del 21-03-2025	