



INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital del Patrimonio Cultural

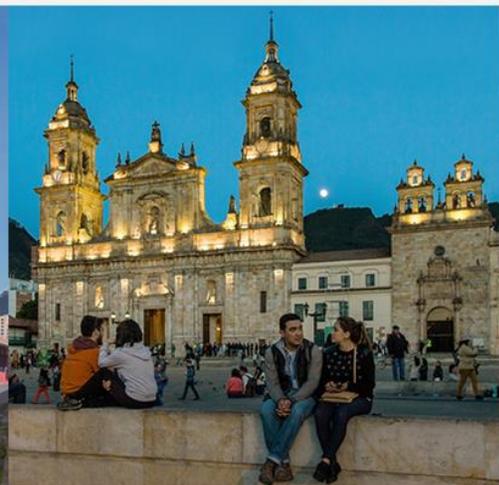


Procedimiento

ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA
CIUDADANÍA

Proceso
Atención a la Ciudadanía

Vigencia 30 Noviembre de 2020
Versión: 05



1.OBJETIVO

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

2.ALCANCE

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



3.DEFINICIONES

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Aclaración	Requerimiento que realiza la Entidad al petitionario cuando no se comprende la finalidad de la petición, motivo por el cual no se puede direccionar a ninguna dependencia u entidad.
Administrador Central SDQS	Usuario que tiene el rol de registrar, establecer la tipología y asignar a las dependencias competentes de dar respuesta las solicitudes ciudadanas; así como de generar reportes semanales y mensuales sobre el estado y la gestión de las mismas.
Ampliación	Requerimiento que realiza la Entidad al petitionario cuando se requiere mayor información para atender de fondo la solicitud
Anónimo	Usuario que solicita mantener reserva sobre sus datos personales y de contacto, o cuya identidad se desconoce.
Canal de Servicio	Modalidad definida específicamente a través de la cual la ciudadanía y/o los grupos de interés interactúan con la Administración, con el propósito de cumplir de manera voluntaria con sus obligaciones, obtener información, orientación o asistencia relacionada con los trámites y servicios de las entidades u organismos que prestan servicio público.
Defensor de la ciudadanía	Servidor público que tiene como función disponer de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía y grupos de interés
Concepto	Solicitud mediante la cual un ciudadano busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Denuncia por actos de corrupción	Acto mediante el cual se pone en conocimiento de una Entidad Pública situaciones de abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.
Desistimiento	Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito.
Felicitación	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
Notificación	Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren a un requerimiento ciudadano.
Operador Lateral SDQS	Usuario que tiene el rol de realizar seguimiento en su dependencia de los términos de respuesta de las solicitudes ciudadanas registradas en el SDQS, cargar su respuesta y dar cierre definitivo a las mismas en dicho Sistema.
Oportunidad	Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según el tipo de solicitud), así: -Consulta: 30 días hábiles. -Derecho de petición en interés general, derecho de petición en interés particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por actos de corrupción: 15 días hábiles. -Solicitudes de acceso a la información o de copias: 10 días hábiles
Peticionario	Persona natural o jurídica que interpone una petición ante el IDPC.
Petición en interés general	Solicitud mediante la cual el ciudadano pide la intervención o actuación de una Entidad Pública frente a una situación específica que afecta al público
Petición en interés particular	Solicitud mediante la cual el ciudadano busca que se le reconozca un derecho o que una Entidad Pública intervenga o actúe frente a una situación particular que lo afecta directamente.
Seguimiento	Acompañamiento realizado por el administrador central y los operadores laterales para que las peticiones ciudadanas se gestionen en el término legal.
Sistema "BOGOTÁ TE ESCUCHA" - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS	Es el sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía y/o grupos de interés registrados por los diferentes canales de interacción -escrito, presencial, telefónico y virtual- ante cualquier entidad del Distrito.
Queja	Acto mediante el cual el ciudadano realiza una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de información o de copias	Acto mediante el cual el ciudadano solicita datos, documentos o información que la Entidad genere, obtenga, adquiera o controle.
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión.

4. NORMATIVIDAD

- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015. (*Manual Operativo del Sistema de Gestión y Modelo Integrado de Planeación y Gestión*).
- **Decreto 591 de 2018.** Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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

5.2 Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas.

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

- **Presencial:**
 - Verbal: las PQRSFD verbales podrán ser recibidas por todos los servidores públicos del IDPC para lo cual se tiene dispuesto el formato para la Recepción de requerimiento ciudadano verbal. Una vez recibido el requerimiento debe entregarse en la ventanilla única de información y atención a la ciudadanía para su radicación en el sistema Orfeo.
 - Escrito: La recepción de peticiones ciudadanas a través del canal escrito se realizará en la ventanilla única de información y atención a la Ciudadanía ubicada en la Sede Casa Fernández, Calle 8 No. 8-52.
 - Buzón de sugerencias: El IDPC cuenta con tres buzones de sugerencias ubicados en las sedes: Palomar- Centro de Documentación, ubicada Calle 12 b No. 2-96; Casa Sámano, ubicada en la Carrera 4 No. 10-18; Casa Fernández, ubicada en la Calle 8 No. 8-52, en los cuales se dispondrá del formato AC-F1 Buzón de Sugerencias. Los buzones de sugerencias de la Entidad se abrirán una vez a la semana, preferiblemente los días martes.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

- **Telefónico:**

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

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

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

- Las recibidas a través del formato (buzón de sugerencias) se radican en Orfeo a más tardar el día hábil siguiente a la apertura del buzón de sugerencias.
- Las recibidas a través del formato (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 para su impresión y radicación en Orfeo en éste mismo plazo.

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

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

- **Virtual:**

- Correo electrónico: atencionciudadania@idpc.gov.co; 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.
- Redes sociales
Twitter: @Patrimoniobta
Facebook: InstitutodePatrimonioCultural
Youtube: Patrimonio Bogotá

Cuando el administrador de las redes sociales identifique que se ha realizado una petición

ciudadana a través de este medio, solicitará al ciudadano un correo electrónico o dirección física para la entrega de la respuesta y la redireccionará al correo electrónico de atención a la ciudadanía para que inicie su trámite conforme a lo establecido para este canal de atención. En cualquier caso el administrador de las redes sociales también podrá compartir con el ciudadano el link de acceso al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS- para el registro de su petición, lo anterior dado que Bogotá te escucha es el mecanismo de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción **(escrito, presencial, telefónico y virtual)** ante cualquier entidad del Distrito, en cumplimiento de la Circular 109 de 2011.

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

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS: En este portal, la ciudadanía podrá interponer peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, o denunciar posibles actos de corrupción y realizar seguimiento a los mismos. http://idpc.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ley_transparencia_idpc/formulario-electronico-solicitudes-peticiones-quejasreclamos-denuncias/

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

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

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

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

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

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

5.3 Los servidores públicos o contratistas que, en ejercicio de la prestación de servicios o de ejecución de contratos suscritos con el Instituto, reciban directamente una petición ciudadana, por teléfono, correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación dispuesto por el Instituto (redes

sociales, entre otros) deberán informar a sus jefes inmediatos y/o supervisores, según corresponda, con el fin de que se remita de manera inmediata, o en todo caso a más tardar el día hábil siguiente al encargado de radicación al correo electrónico correspondencia@idpc.gov.co, para que proceda a radicarlo y posteriormente se efectúe el reparto para su gestión, lo anterior de conformidad con lo descrito en el parágrafo del artículo 11 de la Resolución interna 373 de 2018.

- 5.4 El Administrador Central debe registrar en el SDQS las solicitudes de la ciudadanía radicadas en Orfeo a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de su radicación, con excepción del último día de cada mes, en los que todas las peticiones ciudadanas radicadas en Orfeo deberán registrarse en el SDQS el mismo día, con el fin de garantizar la fidelidad de los reportes del SDQS.
- 5.5 Si se formulan peticiones ciudadanas de competencia de varias dependencias, la responsable de dar línea, ejecutar el plan, política, programa o proyecto o aquella que genere o controle la información solicitada será quien tramite y consolide la respuesta al ciudadano.
- 5.6 Las quejas y denuncias por actos de corrupción se asignan al Grupo Control Interno Disciplinario, quién evaluará si el asunto es o no de su competencia. En caso de no serlo reasignará la petición al Administrador Central del SDQS para el cambio de tipología y su asignación al área competente.
- 5.7 Las respuestas a las peticiones de la ciudadanía deben emitirse en la plantilla Comunicación Oficial Externa –Ciudadanos, y serán enviadas al peticionario a la dirección postal o correo electrónico suministrada en la solicitud; sólo cuando las solicitudes hayan ingresado por el canal virtual podrá emitirse la respuesta mediante digitación directa en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –SDQS.
- 5.8 Cuando la finalización de la petición no se efectúe con un número de radicación de salida, se deberá incluir en los comentarios de finalización en el SDQS y Orfeo de forma clara, concreta y descriptiva de la gestión adelantada y del por qué se efectúa la finalización.
- 5.9 Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición debe resolverse dentro de los términos establecidos en la Resolución Interna 373 de 2018 “Por medio del cual se reglamenta el trámite interno para los derechos de petición ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural y se dictan otras disposiciones”.
- 5.10 Cuando no sea posible resolver una petición dentro del término legal, el Director, Subdirector o Jefe de Oficina responsable de dar respuesta, informará esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término, a través de una respuesta parcial, expresando: a) 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.
- 5.11 Cuando no se logre entregar la respuesta al peticionario física o virtualmente, se fijará aviso de comunicación en los términos descritos en el artículo 38 de la Resolución Interna 373 de 2018, el procedimiento de correspondencia y las actividades 11-13 de este procedimiento.

- 5.12 El Administrador Central alimenta permanentemente la matriz de seguimiento y control al SDQS.
- 5.13 El Administrador Central verificará semanalmente el cierre de las peticiones ciudadanas en el SDQS, así como la concordancia entre la petición y la respuesta cargada y enviará un informe al jefe de cada dependencia o área funcional y su correspondiente operador lateral, sobre las peticiones pendientes en término, pendientes fuera de término, próximas a vencerse, con respuesta sin protocolizar firma, con respuesta sin cargar en el SDQS y aquellas con problemas en la respuesta o el cargue.
- 5.14 El Administrador Central elabora y carga, previa aprobación del Subdirector de Gestión Corporativa, en la plataforma de la Veeduría Distrital el informe mensual de gestión del SDQS, de acuerdo a los parámetros y directrices establecidos por dicha Entidad.
- 5.15 El Administrador Central elabora y publica en la página web institucional el informe trimestral de la gestión de peticiones debidamente firmado, el cual será comunicado a través de correo electrónico al Director General de la Entidad y a los Jefes de dependencia o área funcional, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para evitar vencimientos en los siguientes periodos.
- 5.16 Todas las dependencias o áreas funcionales del IDPC deben contar con un servidor público designado por el Director, Subdirector o Jefe de Oficina como operador lateral del SDQS. La designación debe realizarse a través del formato “Designación de operador lateral del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS”, e implica que el servidor es el responsable de gestionar y realizar seguimiento a las peticiones ciudadanas de su dependencia o área 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.
- 5.17 Cuando se soliciten o causen incapacidades, permisos, vacaciones, suspensiones o terminaciones de contrato del administrador central o los operadores laterales del SDQS, la Subdirección de Gestión Corporativa a través del área de Talento Humano o el supervisor del contrato, según corresponda, notificará vía e-mail al Equipo de Transparencia y Atención al Ciudadano para que se realice el respectivo cambio de designación y cuenta de usuario.

6. CONTENIDO

Actividad N° 1	Tiempo (Hrs)	Responsable
Recibir los requerimientos a través de los diferentes canales de atención de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.2 de este procedimiento Canales de recepción y registro de peticiones ciudadanas (presencial, escrito y virtual).	8	Responsable de correspondencia Administrador Central SDQS

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

<p>Si la petición es recibida en los formatos buzón de sugerencias, 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 para su radicación a más tardar el día hábil siguiente a su recepción.</p>		<p>Defensor del Ciudadano</p> <p>Administrador de redes sociales</p> <p>Servidores públicos</p>
<p>Punto de Control</p>		<p>Registro</p>
<p>N/A</p>		<p>Oficio de entrada Radicado PQRS registradas mediante el Buzón de Sugerencias Recepción de requerimiento ciudadano verbal</p> <p>-Pantallazo de solicitud en redes sociales</p> <p>-Correo electrónico</p> <p>-Registro SDQS</p>

Actividad N° 2	Tiempo (Hrs)	Responsable
<p>Radicar petición con sus anexos en el sistema Orfeo dejando constancia de la fecha y número de registro y asignarla al administrador central.</p>	<p>0.5</p>	<p>Responsable de correspondencia</p>
<p>Punto de Control</p>		<p>Registro</p>
<p>N/A</p>		<p>Petición radicada en ORFEO</p>

Actividad N° 3	Tiempo (Hrs)	Responsable
<p>Asignar tipología de la petición en el SDQS y en Orfeo (tabla de retención documental) de acuerdo con la modalidad de la petición: consulta, petición en interés general, petición en interés particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia por actos de corrupción conforme a lo establecido en la Resolución Interna 373 de 2018.</p>	<p>4</p>	<p>Administrador Central SDQS</p>
<p>Punto de Control</p>		<p>Registro</p>
<p>N/A</p>		<p>Registro de la tipología en el SDQS y Orfeo</p>

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Actividad N° 4	Tiempo (Hrs)	Responsable
De acuerdo a las competencias de cada Subdirección o Asesoría se asigna la petición en Orfeo al responsable de la dependencia o área competente para resolver. En el SDQS la petición debe asignarse al operador lateral designado de la dependencia o área competente para resolver, quien será responsable de hacer seguimiento a la respuesta de acuerdo con los reportes semanales enviados por el administrador central.	4	Administrador Central SDQS
Punto de Control		Registro
Verificar la coherencia de la clasificación y del tiempo de respuesta de acuerdo con la normatividad vigente.		Petición asignada en SDQS y Orfeo

Actividad N° 5	Tiempo (Hrs)	Responsable
Analizar el requerimiento y recopilar la información necesaria para resolver la petición y proyecta respuesta en Orfeo, frente a lo cual se podrá generar: a. Solicitud de ampliación o aclaración de la petición. b. Respuesta parcial. c. Traslado a la entidad competente. d. Respuesta definitiva al ciudadano. Lo anterior, teniendo en cuenta los tiempos máximos de respuesta para cada tipología establecidos en la Resolución Interna 373 de 2018. Cuando no se entrega respuesta definitiva, el Profesional asignado a la gestión del requerimiento deberá continuar con el trámite, hasta que se produzca la misma	80 Según el tipo de petición conforme al término legal	Servidor público responsable de dar respuesta
Punto de Control		Registro
Realizar seguimiento semanal a la gestión de PQRS, por parte del Administrador central del SDQS.		Proyecto de respuesta

Actividad N° 6	Tiempo (Hrs)	Responsable
Revisar la pertinencia de la respuesta, y si los argumentos son conformes. Los operadores laterales son corresponsables 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. Si se requieren ajustes, devolver al servidor público responsable de dar respuesta para su corrección o complementación. Volver a la actividad anterior.	8	Servidores públicos responsables de revisar respuestas a peticiones (Operadores Laterales SDQS)

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Si la respuesta está conforme, dar visto bueno en Orfeo.		
Punto de Control		Registro
Verificar el cumplimiento de los términos legales vigentes para dar respuesta a las PQRS, por parte del líder responsable.		Respuesta con visto bueno.

Actividad N° 7	Tiempo (Hrs)	Responsable
Revisar la pertinencia de la respuesta, y si los argumentos son conformes. Si se requieren ajustes, devolver para su corrección o complementación. Volver a la actividad 5. Si la respuesta está conforme aprobar en Orfeo para continuar con el trámite de revisión, aprobación y firma electrónica.	16	Director(a), Subdirector(a), Jefe de Oficina, Asesor
Punto de Control		Registro
Verificar el cumplimiento de los términos legales vigentes para dar respuesta a las PQRS, por parte del directivo responsable.		Respuesta firmada y radicada en Orfeo

Actividad N° 8	Tiempo (Hrs)	Responsable
Descargar la respuesta de Orfeo y cargarla en el SDQS.		Operador Lateral SDQS
Punto de Control	8	Registro
Verificar el destinatario y el cargue de la respuesta firmada en el SDQS, por parte del Administrador Central del SDQS.		Hoja de ruta SDQS Matriz de seguimiento y control al SDQS

Actividad N° 9	Tiempo (Hrs)	Responsable
Enviar respuesta al ciudadano, cuando el ciudadano proporcionó una dirección electrónica o registró directamente su petición en el SDQS, la respuesta al requerimiento se entiende entregada una vez se carga a este Sistema, pues se envía automáticamente la respuesta al correo electrónico. Cuando el ciudadano proporcionó una dirección física, la respuesta será entregada a esta dirección por medio de la empresa de correspondencia contratada por el IDPC. En caso de no ser posible la entrega o de tratarse de un anónimo se procederá a comunicar la respuesta por aviso, de acuerdo con lo estipulado en la actividad 11.	24	Responsable de correspondencia
Punto de Control		Registro
N/A		Constancia de entrega o de imposibilidad de entrega

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Actividad N° 10	Tiempo (Hrs)	Responsable
El operador lateral verifica que en Orfeo se encuentre cargada la constancia de recibo. Si la respuesta cuenta con constancia de recibo, 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.	4	Servidor público responsable de dar respuesta
Punto de Control		Registro
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.		Constancia de entrega de la comunicación de respuesta Orfeo
Actividad N° 11	Tiempo (Hrs)	Responsable
Registrar los datos del peticionario, la petición y la respuesta en el formato comunicación por aviso.	8	Servidor público de correspondencia
Punto de Control		Registro
N/A		Comunicación por aviso
Actividad N° 12	Tiempo (Hrs)	Responsable
Revisar que los datos registrados en el aviso se encuentren correctos, registrar los datos en la matriz de avisos y asignar un número de aviso de acuerdo al consecutivo, así como la fecha de fijación y fecha de desfijación.	1	Servidor público de correspondencia
Punto de Control		Registro
N/A		Aviso numerado Matriz de registro de avisos
Actividad N° 13	Tiempo (Hrs)	Responsable
Publicar el aviso y la respuesta correspondiente en la cartelera de correspondencia y atención a la ciudadanía y en la sección de transparencia el módulo de 2.Información de interés – 2.9 información adicional / comunicación por aviso, durante 5 días hábiles.	4	Servidor público de correspondencia Servidor público responsable de la sección de transparencia
Punto de Control		Registro

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Verificar la publicación física y digital del aviso de comunicación.		Comunicación por aviso Constancia de publicación en la sección de Transparencia
--	--	--

Actividad N° 14	Tiempo (Hrs)	Responsable
<p>Informar sobre el cumplimiento del término de la comunicación por aviso. Cumplido el término de publicación de la comunicación por aviso se informará al responsable de dar respuesta que se surtió en legal y debida forma la comunicación de la respuesta por aviso.</p>	8	Servidor público de correspondencia
Punto de Control		Registro
N/A		Aviso y constancia de Publicación y desfijación

Actividad N° 15	Tiempo (Hrs)	Responsable
<p>Realizar archivo de la petición y su respuesta en el expediente de Orfeo. El responsable de dar respuesta que debe realizar el archivo de la petición y su respuesta en Orfeo de acuerdo con las tablas de retención documental. Cuando la petición se entregó a través del SDQS directamente, se debe cargar en el Orfeo el reporte de cierre de la petición en el SDQS. Cuando la petición se haya comunicado por aviso, este aviso con su correspondiente constancia de publicación (pantallazo sección) debe ser cargado en el expediente de la petición en Orfeo.</p>	8	Servidor público responsable de dar respuesta
Punto de Control		Registro
N/A		Archivo de acuerdo a la TRD en Orfeo

Actividad N° 16	Tiempo (Hrs)	Responsable
Informar al correo atencionciudadania@idpc.gov.co sobre el cargue del pantallazo de la publicación de la comunicación por aviso en Orfeo.	8	Servidor público de correspondencia
Punto de Control		Registro

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PETICIONES PRESENTADAS POR LA CIUDADANÍA

Realizar una revisión aleatoria en Orfeo de las comunicaciones por aviso que se hayan publicado para verificar que tengan digitalizada la imagen en el sistema de gestión documental.

Constancia de imagen cargada en Orfeo

7. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Naturaleza del cambio
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.

8. CRÉDITOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Danilo Sánchez Suarique Acompañamiento SIG: Carlos Sandoval- Profesional OAP	Nombre: Ángela María Castro Cepeda	Nombre: Juan Fernando Acosta Mirkow
Cargo – Rol: Contratista Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa, Administrador Central del SDQS.	Cargo – Rol: Líder Equipo de Transparencia y Atención a la ciudadanía - Subdirección de Gestión Corporativa	Cargo: Subdirector de Gestión Corporativa
Aprobado	Memorando interno con N° radicado 20205100057723 de 24-11-2020	