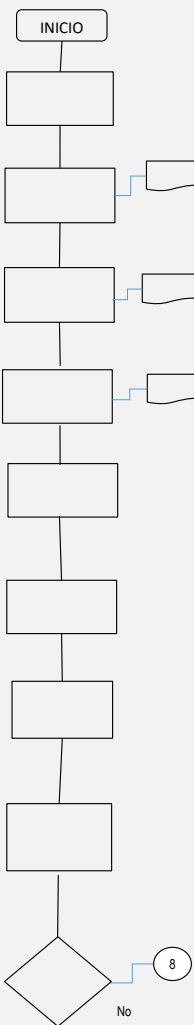
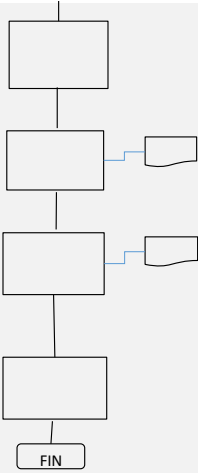


		ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS INTERINSTITUCIONALES		Código:	IDPAC-AC-PR-06
				Fecha:	18/09/2019
				Versión:	5
1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre del proceso:		Atención al Ciudadano			
Objetivo:		Estandarizar el procedimiento interno para gestionar los requerimientos interinstitucionales allegados a la entidad cumpliendo con los parámetros de tiempo y de Gestión de Calidad establecidos en el IDPAC mediante la circular 003 del 29 de Abril del 2016.			
Alcance		Inicia con la recepción de los requerimientos interinstitucionales a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin, y culmina con el envío de la respuesta.			
2. DEFINICIONES					
Término		Definición			
Calidez:		Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía.			
Canal Escrito		Canal que permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.			
Canal Presencial		Se conforma por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano			
Canal Telefónico		Canal que permite a los usuarios, a través de comunicación telefónica, solicite servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.			
Canal Virtual		El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web, Sistema Bogotá te Escucha y demás sistemas de información. Actualmente la tecnología ha influido para dar atención a la ciudadanía como mecanismo de interacción permitiendo construir una comunicación más dinámica.			
Ciudadanía		Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos políticos y sometido a sus leyes que por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público.			
Claridad		La respuesta emitida por la entidad, debe estar en términos comprensibles para la ciudadanía.			
Coherencia		Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento ciudadano. La respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud ciudadana, el archivo adjunto de la respuesta debe corresponder a la petición.			
Consulta		persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.			
Denuncia		Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.			
Denuncia por corrupción:		Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de cualquier uso de poder confiado para obtener beneficios privados indebidos.			
Derecho de Petición		Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Puede ser instaurado a través de cualquiera de los canales de atención que tiene la entidad (Presencial, telefónico, escrito, web).			
Derecho de Petición de interés General o Particular		Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Puede ser instaurado a través de cualquiera de los canales de atención que tiene la entidad (Presencial, telefónico, escrito, web).			
Felicitación		Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública.			
Oportunidad		La respuesta que emitida por la Entidad, debe darse en los términos legales (según sea el tipo de solicitud).			
Queja		Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.			
Reclamo		Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.			
Tipología errónea		Cuando al registrar la petición se selecciona una tipología que no corresponde al requerimiento instaurado por la ciudadanía.			
EC		Ente de control			
VC		Veedurías Ciudadanas			
CB		Concejo de Bogotá			
CR		Congreso de la República			
JAL		Junta Administradora Local			
Servidor público		Aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.			
Solución de fondo		Es la acción ejecutada por la entidad que conlleva a una solución real de la petición presentada por el requirente.			
Solicitud de Información		Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias			

		ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS INTERINSTITUCIONALES		Código:	IDPAC-AC-PR-06	
				Fecha:	18/09/2019	
				Versión:	5	
Sugerencia:		una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.				
Corrupción		Entendemos por corrupción el uso del poder confiado para obtener beneficios privados indebidos.				
3. PRODUCTOS ESPERADOS DEL PROCEDIMIENTO						
No.	Producto					
1.	Requerimientos interinstitucionales atendidos con oportunidad, lenguaje claro, calidez, respondidos de fondo atendido bajo las directrices del Estatuto Anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública , el Código y el Contencioso Administrativo.					
4. POLÍTICAS						
No.	Descripción					
1.	En caso que se asigne un Derecho de Petición a una dependencia y no sea de su competencia, la dependencia deberá reasignar el documento máximo un día después de recibida la comunicación.					
2.	La recepción de los requerimientos por escrito, la realizará el área de correspondencia, quien ingresará al Sistema de Gestión Documental de la Entidad y remitirá la solicitud a la Dirección					
3.	La asignación de los requerimientos a cada dependencia idónea para dar respuesta a las Entidades se realizará en 1 día hábil					
4.	Se debe tener en cuenta la circular 003 del 29 de abril del 2016 emitida por la Dirección del IDPAC, la cual establece los lineamientos para dar trámite a los requerimientos y peticiones de los entes de control, Concejo de Bogotá y Congreso de la República, igualmente se debe tener en cuenta el procedimiento IDPAC-AC-PR-06 Procedimiento de Atención de Requerimientos Interinstitucionales.					
5	Se debe remitir todos los viernes de cada semana al proceso de atención a la ciudadanía el listado con los requerimientos interinstitucionales que fueron remitidos al Insituto para que este proceso realice el respectivo seguimiento y tenga información de primera mano de forma oportuna.					
6	Se debe tener en cuenta la circular 019 del 17 de mayo del 2016 en donde se especifica que las comunicaciones oficiales del IDPAC deben ser firmadas única, ente por el Director General, Secretario General, Subdirectores, Gerentes y Jefes de oficina.					
7	Las respuestas proyectadas, deben estar dentro de los términos establecidos en la Ley (1755 de 2015) deben ser de fondo con sustento normativo y deben determinar el alcance de la misma.					
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO						
No.	Nombre de la actividad	Diagrama	Responsable	Descripción	Control	Registros
1	Recepción de la PQRSF por los diferentes canales de atención de la Entidad .		Servidores públicos y/o contratistas responsables de la recepción de correspondencia	Los canales de comunicación que dispone la Entidad para el registro de las peticiones ciudadanas son : 1. Virtual: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co 2. Escrito: correo atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co 3.Telefónico: 2417900 4. Presencial : En cualquiera de las sedes A ó B		
2	Radicar la PQRSF		Servidores públicos y/o contratistas responsables de la recepción de correspondencia	El servidor público ingresa la petición interinstitucional al sistema de gestión documental se asigna un número consecutivo. Cuando es virtual, se debe imprimir la petición y solicitar al área de correspondencia la asignación de radicado de entrada.	X	Registro de ingreso en el Sistema de Gestión Documental Cordis de ingreso.
3	Asignar el requerimiento a la Dirección		Servidores públicos y/o contratistas responsables de la recepción de correspondencia	Se asigna el requerimiento a la Dirección General a través del Sistema de Gestión Documental y se envía a la Dirección el requerimiento en físico. .	X	Asignación a través del Cordis a la Dirección
4	Creación de expediente		Servidor público y/o contratista de la Dirección encargado de revisar la correspondencia	Se crea el expediente en digital para el envío por correo electrónico a la (s) dependencias idóneas en responder.	X	Requerimiento institucional digitalizado
5	Asignar el requerimiento a la Dirección		Servidor público y/o contratista de la Dirección encargado de revisar la correspondencia	Dependiendo de la solicitud del peticionario, se reasigna la petición a una o varias dependencias para su respuesta oportuna. Los requerimientos de los entes de control deben ser copiados a la Oficina de Control Interno para seguimiento e información.		
6	Se debe reasignar a una o varias dependencias		Servidor público y/o contratista encargado de revisar y direccionar los requerimientos institucionales.	Se analiza el requerimiento validando la pertinencia de una o más dependencias para dar respuesta a los requerimientos interinstitucionales		
7	Se realiza el envío de la petición a la(s) dependencias correspondientes.		Servidor público y/o contratista encargado de revisar y direccionar los requerimientos institucionales.	Asignación vía Gestión Documental (Cordis) del requerimiento interinstitucional a la(s) dependencias idóneas en contestar.	x	Registro en el Sistema de Gestión Documental de la asignación a una o varias dependencias de acuerdo a la idoneidad para dar respuesta.
8	Proyección de respuesta de requerimiento		Servidor público y/o contratista de cada dependencia encargado en dar respuesta al requerimiento	La respuesta debe cumplir con los parámetros de oportunidad, calidad, calidez y respuesta de fondo.	X	
9	Determinar conformidad de la respuesta		Jefe del servidor publico en cargo de dar respuesta al requerimiento	Validar que la respuesta cumpla con los parámetros de oportunidad,calidad, calidez, lenguaje claro y respuesta de fondo al requerimiento interinstitucional.		

 IDPAC Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal		ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS INTERINSTITUCIONALES		Código:	IDPAC-AC-PR-06
				Fecha:	18/09/2019
				Versión:	5

10	Imprimir respuesta para la firma		Servidor público de cada dependencia encargado en dar respuesta al requerimiento	Una vez validada la respuesta, se imprime para la firma teniendo en cuenta la Política no. 6 del presente documento.		
11	Firma del documento por parte del jefe de la dependencia encargada en dar respuesta		Servidor público de cada dependencia encargado en dar respuesta al requerimiento	La respuesta a la petición debe contener los vistos buenos de la persona que elaboró	X	Respuesta al requerimiento interinstitucional
12	Entrega de respuesta a correspondencia		Servidor público de cada dependencia encargado en dar respuesta al requerimiento	Se entrega el documento para realizar el registro en el Sistema de Gestión Documental (Cordis de salida). Si la Entidad que solicita es un ente de control, se debe entregar copia de la respuesta a la oficina de Control Interno.	X	
13	Envío de respuesta a la entidad solicitante		Servidor público del área de correspondencia	La respuesta a la petición, debe tener la firma del jefe el área o dependencia y el número de registro de salida el cual es otorgado por el sistema de Gestión Documental del Instituto.		

6. HISTORIAL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
2	6/12/2018	Se cambio nombre del procedimiento a "procedimiento de peticiones interinstitucionales"
3	18/09/2019	Se modifican las políticas del procedimiento, eliminando las que tienen que ver con peticiones ciudadanas, ya que éstas se centralizan en el procedimiento IDPAC-PR-07 Atención a requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía.
3	18/09/2019	Se cambian las actividades que tienen que ver con peticiones de la ciudadanía y se dejan sólo las referentes a peticiones interinstitucionales.
3	18/09/2019	Se actualizan las definiciones, incorporando las concernientes a requerimientos interinstitucionales.
3	18/09/2019	Se actualiza el alcance del procedimiento

7. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN					
Elaborado por:		Revisor por:		Aprobado por:	
Nombre	Gisel Córdoba Casella	Nombre	Deicy Andrea Mendez	Nombre	Hugo Alberto Carrillo Gómez
Cargo	Contratista Atención a la Ciudadanía	Cargo	Contratista Secretaría General	Cargo	Secretario General
Fecha:	18/09/2019	Fecha:	18/09/2019	Fecha:	18/09/2019



