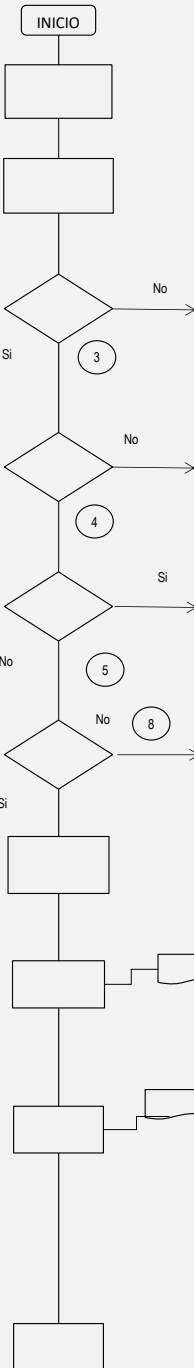
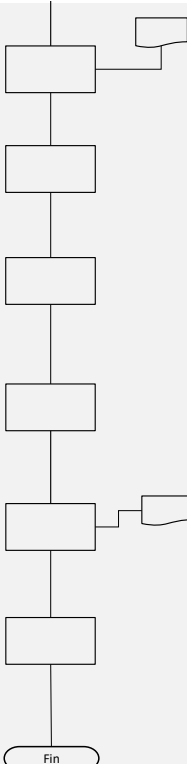


|                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                 |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|----------------|
|  |  | <b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVES DEL APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA-SDQS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | <b>Código:</b>  | IDPAC-AC-PR-07 |
|                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>Fecha:</b>   | 30/12/2019     |
|                                                                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | <b>Versión:</b> | 8              |
| <b>1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO</b>                                   |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                 |                |
| <b>Nombre del proceso:</b>                                                        |  | Atención al Ciudadano                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                 |                |
| <b>Objetivo:</b>                                                                  |  | Establecer los lineamientos para la atención a los requerimientos y denuncias ciudadanas, atendiendo las directrices del Estatuto Anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública , el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano garantizando un servicio transparente y oportuno.                                                           |  |                 |                |
| <b>Alcance</b>                                                                    |  | Inicia con la recepción de los requerimientos ciudadanos o denuncias por acto de corrupción interpuesta por la ciudadanía a la Entidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin, y culmina con el envío de la respuesta al peticionario /a.<br>El presente procedimiento, aplica a todas las dependencias a través del servidor que opere el sistema SDQS.                                                                 |  |                 |                |
| <b>2. DEFINICIONES</b>                                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                 |                |
| <b>Término</b>                                                                    |  | <b>Definición</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |                 |                |
| 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).                                           |  |                 |                |
| Nivel de atención 1                                                               |  | El objetivo de este nivel, es atender de la manera más ágil posible a todos los ciudadanos que tienen un primer contacto con la Entidad, siguiendo los parámetros de servicio establecidos en los protocolos de Atención al Ciudadano, las principales funciones en este nivel de atención están orientadas a diagnosticar, anticipar, orientar, recepcionar, difundir, coordinar, canalizar, distribuir y registrar. El tiempo de atención es reducido. |  |                 |                |
| Nivel de atención 2                                                               |  | En este nivel se incluyen aquellos requerimientos que están basados en una competencia concreta de la Entidad, se requiere una información específica y servicios y trámites de un ámbito competencial concreto., como por ejemplo asesoría en temas que conforman las preguntas frecuentes, las cartillas y guías publicadas en el portal web entre otros.                                                                                              |  |                 |                |
| Nivel de atención 3                                                               |  | Este nivel deriva del servicio del nivel 1 y/o 2 de atención. El ciudadano se direcciona hacia la búsqueda de una respuesta en temas especializados, correspondiente a temas específicos que no se encuentran en el cuestionario de las preguntas frecuentes, las cartillas y guías publicadas en el portal web de la entidad. En este nivel se estudian solicitudes y se toman decisiones de temas especializados, con alto grado de complejidad.       |  |                 |                |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| SDQS:                                                                             |  | Sigla de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha", sistema que centraliza las peticiones ciudadanas de las entidades distritales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                 |                |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |                 |                |

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|----------------|
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVES DEL APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA-SDQS</b>                                                                                                                                                                                                                                               |  | <b>Código:</b>  | IDPAC-AC-PR-07 |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | <b>Fecha:</b>   | 30/12/2019     |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  | <b>Versión:</b> | 8              |
| 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                                                                                                                                                     |  |                 |                |
| Sugerencia:                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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 de la entidad.                                                                                       |  |                 |                |
| Corrupción:                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Entendemos por corrupción el uso del poder confiado para obtener beneficios privados indebidos.                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| Uso de Poder                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Acción desarrollada por una persona con capacidad de movilizar determinados recursos. En un acto de corrupción pueden coincidir acciones de varias personas.                                                                                                                                                                                               |  |                 |                |
| Poder Confiado                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tanto el cargo como la capacidad de movilización de recursos asociado a éste, se sostienen en el vínculo formal de confianza entre la persona que comete la acción corrupta y aquella(s) persona(s) a quien(es) le debe su responsabilidad. Nuevamente, puede tratarse de varios individuos involucrados en ambos lados de la relación de responsabilidad. |  |                 |                |
| 3. PRODUCTOS ESPERADOS DEL PROCEDIMIENTO                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| No.                                                                               | Producto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 1.                                                                                | Requerimientos y denuncias ciudadanas atendidas 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 Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 4. POLÍTICAS                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| No.                                                                               | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 1.                                                                                | Para la atención a través de los diferentes canales ofrecidos por el IDPAC, se debe tener en cuenta el protocolo y el guión estipulados en la manual atención a la ciudadanía de la Entidad con código IDPAC-ATC-MN-01.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 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 al administrador del SDQS de la entidad quien pertenece al proceso de atención a la ciudadanía y registrará la petición en dicho sistema                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 3.                                                                                | Todas las peticiones ciudadanas y las denuncias por actos de corrupción se deben registrar en el aplicativo Bogotá Te Escucha SDQS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 4.                                                                                | La asignación de los requerimientos a cada dependencia idónea para dar respuesta a la ciudadanía por parte del proceso de Atención a la Ciudadanía, se realizará en 1 día hábil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 5.                                                                                | En caso de que los requerimientos se encuentren con una tipología errónea, el área de atención a la ciudadanía debe realizar esta corrección o en su defecto el area competente para su respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 6.                                                                                | Cualquier requerimiento ciudadano relacionado con las Juntas de Acción Comunal debe ser registrado con la tipología "Consulta" antes de ser asignado a la dependencia correspondiente para dar respuesta de la misma; a excepción de la solicitud de copias, solicitud de información, queja, denuncia por acto de corrupción, reclamo, sugerencia o felicitación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 7.                                                                                | En caso de que la petición ciudadana sea una denuncia por acto de corrupción (tipología que se encuentra en el SDQS), ésta deberá ser registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha", dicha denuncia se direcciona a la Secretaría General donde se determina si es direccionada a la oficina de Control Interno Disciplinario, a otra dependencia o a un ente externo de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 8.                                                                                | Las denuncias por actos de corrupción, deben ser tratadas de acuerdo al "Documento Técnico Para el Fortalecimiento de los Mecanismos de Denuncia y Protección al Denunciante en el Distrito Capital" Documento emitido por la Veeduría Distrital en agosto del 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 9.                                                                                | En caso de que se asigne un Derecho de Petición a una dependencia y no sea de su competencia, la dependencia deberá reasignar el documento máximo al día hábil siguiente de recibida la Comunicación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 10.                                                                               | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 11.                                                                               | Se debe tener en cuenta el Acuerdo Distrital 529 de 2013 por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 12.                                                                               | De acuerdo al lineamiento de la circular 001 de 2018, el proceso atención a la ciudadanía debe mantener un archivo relacionado con las PQRS tramitadas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha. Por lo tanto, las dependencias deben enviar al proceso atención a la ciudadanía una copia digital de la respuesta enviada al peticionario al correo atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co, colocando en el asunto el número de requerimiento SDQS al que se da respuesta.                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 13.                                                                               | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 14.                                                                               | Los tiempos máximos para resolver los diferentes requerimientos son:<br>Queja, reclamos, denuncias, solicitudes de información. 15 días<br>Quejas o denuncias que requieran un proceso disciplinario y denuncias por actos de corrupción. Términos previstos Código Único Disciplinario<br>Derecho de Petición de interés General o Particular 15 días<br>Solicitud de información o Solicitud de copias 10 días<br>Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos) 30 días<br>* Los términos se cuentan a partir del día siguiente de la recepción de la petición y siempre se entenderán como días hábiles.                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 15.                                                                               | Para dar cumplimiento a los términos máximos para resolver las diferentes peticiones, el área que tenga a cargo el respectivo requerimiento deberá entregarlo a Correspondencia para radicación en el siguiente tiempo:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 16.                                                                               | Derecho de Petición de interés General o Particular 13 días<br>Solicitud de información o Solicitud de copias 8 días<br>Petición de consultas a las autoridades en relación con las materias a su cargo (conceptos) 28 días<br>Quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias 13 días                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 17.                                                                               | Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición, queja o reclamo o sugerencia en los plazos señalados, la entidad deberá informarle al ciudadano de inmediato antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 18.                                                                               | Cuando la entidad no sea la competente para resolver el derecho de petición, debe informarlo de inmediato al interesado si la petición es verbal, o dentro de los 10 días siguientes si es escrita. Además, dentro del término señalado remitirá el requerimiento al competente y enviará copia del oficio remitisorio al solicitante. (Artículo 21 Ley 1437 de 2011).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 19.                                                                               | El proceso de Atención a la Ciudadanía, deberá ser notificada sobre las ausencias como incapacidades, vacaciones o licencias de los funcionarios encargados del usuario del SDQS o de los funcionarios a los que se les asigna el requerimiento y su reemplazo para no obstaculizar el procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 20.                                                                               | Se debe dar prioridad a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados, cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 21.                                                                               | Cuando se presenten peticiones ciudadanas complejas (nivel 3 de atención), la dependencia competente de su respuesta establecera su grado de complejidad para determinar la posible gestion a realizar, que puede ser una respuesta parcial en el Sistema Bogotá te Escucha, lo cual duplicará el tiempo de repuesta en días de la petición e informa al ciudadano que la respuesta se esta estructurando, esta respuesta, debe tener la fecha en que se va a resolver la petición de forma explicita , lo cual se registrara en el sistema , de igual forma, se puede hacer un cambio de tipología a "consulta" lo que automáticamente da 30 días hábiles para una respuesta oportuna a la ciudadanía. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |
| 22.                                                                               | Si las respuestas involucran aspectos de naturaleza jurídica, deberán estar validadas y aprobadas previamente por la Oficina Asesora Jurídica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                 |                |

| <div></div>                                                                                                                                                                                     |                                                                                                  |                                                                                    | <b>ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA A TRAVES DEL APLICATIVO BOGOTA TE ESCUCHA-SDQS</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         | <b>Código:</b> IDPAC-AC-PR-07                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |                                                                                    |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         | <b>Fecha:</b> 30/12/2019                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |                                                                                    |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         | <b>Versión:</b> 8                                        |
| 23 Todas las respuestas enviadas por la Entidad, deben tener los criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia y claridad que se encuentran en la Guía de Evaluación de Calidad y Calidez en las Respuestas a las Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá. |                                                                                                  |                                                                                    |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |                                                          |
| 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |                                                                                    |                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         |                                                          |
| No.                                                                                                                                                                                                                                                                              | Nombre de la actividad                                                                           | Diagrama                                                                           | Responsable                                                                                                  | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Control | Registros                                                |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                | Recibir el requerimiento de la ciudadanía por los diferentes canales de atención de la Entidad . |  | Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía.                                             | Los canales de comunicación que dispone la Entidad para el registro de las peticiones ciudadanas son :<br>1. Virtual<br>2. Escrito<br>3.Telefónico<br>4. Presencial                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |         | No aplica                                                |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                | Analizar la solicitud realizada por la ciudadanía.                                               |                                                                                    | Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía.                                             | El Servidor Público lee o escucha la solicitud realizada por la ciudadanía con el fin de determinar si es competencia de la Entidad. La asignación del requerimiento se realiza a través del SDQS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         | No aplica                                                |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                | Es competencia de la entidad ?                                                                   |                                                                                    | Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía                                              | Es competencia de la entidad ?<br>Si, cotinuar con la actividad 4.<br>No, Informar al ciudadano o ciudadana los lugares para radicación de correspondencia de la entidad comopetente y/ o realizar la acción de traslado por competencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | X       |                                                          |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                | Es un requerimiento o denuncia ciudadana?                                                        |                                                                                    | Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía.                                             | Es un requerimiento o denuncia ciudadana?<br>Si, continuar con la actividad 5<br>Cuando el requerimiento provenga de un ente de control o de una Entidad, se debe tener en cuenta el procedimiento de atención del Procedimiento de Atención a requerimientos Interinstitucionales IDPC-AC-PR-06.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | X       |                                                          |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                | Es una denuncia por actos de corrupción?                                                         |                                                                                    | Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía                                              | Es una denuncia por actos de corrupción?<br>Si, se deberá registra en el en el SDQS seleccionando la tipología " Denuncia por acto de corrupción" y debe ser direccionada a Secretaría General para decidir su asignación al proceso de Control Interno Disciplinario, otra dependencia o entidad.<br>No, continuar con la actividad 6                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | x       |                                                          |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                                | Se puede entregar información de manera inmediata?                                               |                                                                                    | Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía                                              | Se puede entregar información de manera inmediata?<br>Si, continuar con la actividad 7<br>No, continuar con la actividad 9<br>Constituye el primer nivel de atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | x       |                                                          |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                                | Suministrar la información solicitada por la ciudadanía                                          |                                                                                    | Servidores públicos responsables de la Atención a la Ciudadanía                                              | Para el suministro de la información, se deben tener en cuenta los protocolos establecidos de acuerdo al canal de comunicación, establecidos en el manual de atención a la ciudadanía con código IDPAC-ATC-MN-01.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |         |                                                          |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                                | Diligenciar formato Registro de Atención                                                         |                                                                                    | Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía                                                  | Diligenciar formato Registro de Atención y continuar con la actividad 17                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X       | FORMATO REGISTRO DE ATENCIÓN IDPAC-AC-FT-07              |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                                | Registrar el requerimiento ciudadano o denuncia en el SDQS.                                      |                                                                                    | Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía                                                  | Registrar el requerimiento ciudadano o denuncia en el SDQS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | X       | Número de registro en el SDQS                            |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                               | Asignar el requerimiento ciudadano a la dependencia competente para dar respuesta                |                                                                                    | Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía                                                  | Asignar el requerimiento ciudadano a la dependencia competente para dar respuesta teniendo en cuenta los siguientes parametros de niveles de atención de acuerdo con la complejidad:<br><br>El segundo nivel de atención. La información solicitada es más especializada y se ejecutan trámites más complejos del ámbito de competencia de la Entidad. El tiempo de atención se adapta a la complejidad de la petición del servicio o información solicitados.<br><br>El tercer nivel de atención : Este nivel es atendido por los profesionales de cada dependencia que pueden, de acuerdo a su formación profesional especializada, dar respuesta a estas solicitudes. En los casos en que el profesional este impedido por ley para atender personalmente a los ciudadanos, este sólo podrá dar respuesta formal por escrito a cada caso en particular. |         | Registro en el Aplicativo de gestión de correspondencia. |

|    |                                                        |                                                                                    |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |                                              |
|----|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------|
| 11 | Realizar el seguimiento a los requerimientos asignados |  | Servidor público responsable de la Atención a la Ciudadanía                        | Se realiza correo electrónico al responsable del sistema en cada dependencia o comunicación interna al jefe de la dependencia                                                                                                                                                                                                                                                            | X | Correo electrónico                           |
| 12 | Proyección y envío de respuesta                        |                                                                                    | Servidor público responsables de la proyección de la respuesta en cada dependencia | Proyección y envío de respuestase, la cual deberá tener en cuenta lo establecido por la Ley para efectos del término de respuesta. Así mismo, se deberá dar respuesta de manera oportuna, clara, completa y de fondo.                                                                                                                                                                    |   |                                              |
| 13 | Enviar la respuesta al peticionario                    |                                                                                    | Servidor público responsables de la proyección de la respuesta en cada dependencia | Se enviará la respuesta de acuerdo a la forma en que la solicite o autorice el peticionario.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |   |                                              |
| 14 | Entregar la respuesta a correspondencia                |                                                                                    | Servidor público responsables de la proyección de la respuesta en cada dependencia | La dependencia encargada de proyección de la respuesta debe gestionar en la oficina de correspondencia el número Cordis de salida así mismo, a respuesta contener en la referencia el número del SDQS generado por el aplicativo. El documento debe estar firmado por el jefe de la dependencia correspondiente.                                                                         |   |                                              |
| 15 | Envío de respuesta al peticionario/a                   |                                                                                    | Servidor público responsable del área de correspondencia                           | Enviar la respuesta al peticionario/a.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | X | Número de registro de salida de la respuesta |
| 16 | Ingresar respuesta al SDQS y cerrar el requerimiento.  |                                                                                    | Servidor público responsable del SDQS en cada dependencia                          | El servidor responsable de la respuesta entrega copia a los administrados del SDQS de la dependencia para que cierre el requerimiento en el aplicativo.<br>Enviar copia de la respuesta de la petición al proceso de atención a la ciudadanía, al correo atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co, colocando en el asunto, el número de requerimiento al que se le da respuesta. |   |                                              |
| 17 |                                                        | Fin                                                                                |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |   |                                              |

| 6. HISTORIAL DE CAMBIOS |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Versión                 | Fecha      | Descripción del Cambio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 6                       | 27/05/2019 | 1. Se modifica Título del procedimiento incorporando las denuncias por actos de corrupción "ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN DE LA CIUDADANÍA"<br>2. En la Actividad No. 1, en los criterios de aceptación se discriminan los canales de comunicación que dispone la Entidad.<br>3. Actividad No. 2. en los criterios de aceptación incluye la frase "si es competencia de la Entidad y si es una petición ciudadana.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7                       | 22/08/18   | 1. Se modifica el título de procedimiento a "ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN DE LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA-SDQS"<br>2. Se modifica la actividad No. 6 debido a la actualización del formato de registro de atención.<br>3. Se incorpora en la actividad 10 el manejo de las denuncias por actos de corrupción.<br>4. Se incorpora en la actividad 17 en los criterios de aceptación y/o rechazo, lineamientos dados por la circular 001 del 2018 en donde el proceso atención a la ciudadanía debe mantener un archivo relacionado con las PQRS tramitadas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha. Por lo tanto, las dependencias deben enviar al proceso atención a la ciudadanía una copia digital de la respuesta enviada al peticionario. |
| 8                       | 30/12/2019 | Se actualiza el formato, se especifican los controles y se definen los niveles de complejidad en atención a los requerimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| 7. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN |                                      |              |                                |               |                             |
|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------|
| Elaborado por:                        |                                      | Revisor por: |                                | Aprobado por: |                             |
| Nombre                                | Grisel 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:                                | 27/05/2019                           | Fecha:       | 27/05/2019                     | Fecha:        | 27/05/2019                  |







