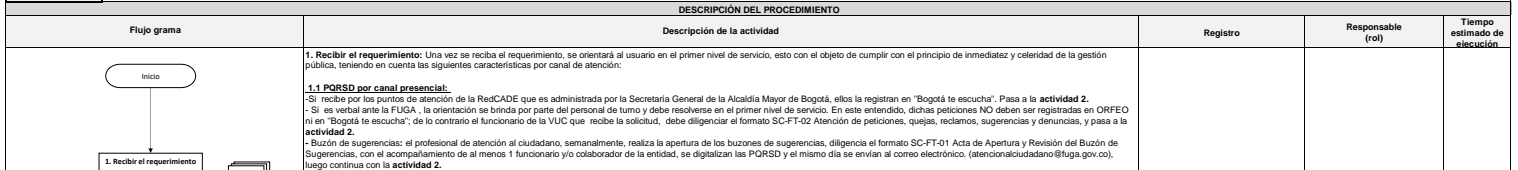
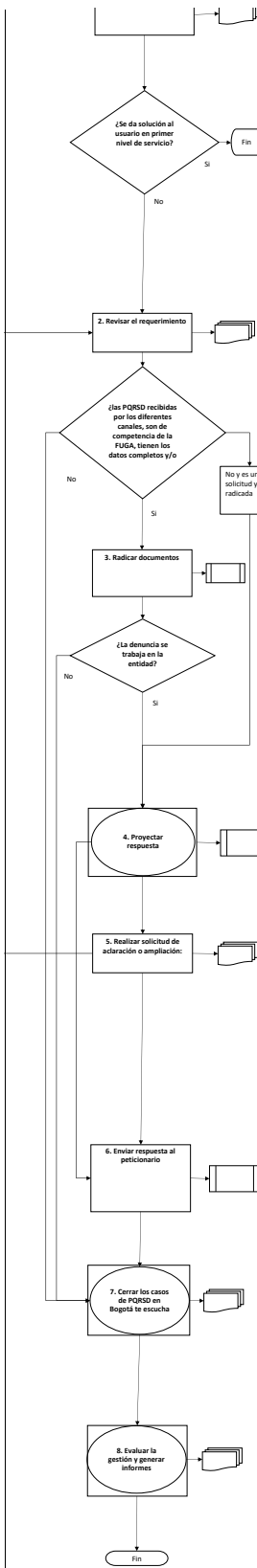
	Procedimiento	Gestión de Peticiones Ciudadanas	Código:	SC-PD-01
	Proceso	Servicio al Ciudadano	Versión:	8
			Páginas:	1 DE 1

Objetivo:	Tramitar los requerimientos formulados por los grupos de valor ante la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, a través de los diferentes canales de atención, con el fin de dar orientación y atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.			
Alcance:	El procedimiento inicia con la recepción de requerimientos de la ciudadanía y finaliza con la elaboración de informes de gestión			
Responsable del Procedimiento	Subdirector (a) Gestión Corporativa	Corresponsables del procedimiento	Profesional de Gestión Documental y Atención al Ciudadano	

Definiciones:	ANONIMA: Petición que es de autor desconocida.
	CANALES Y PUNTOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: Son los medios físicos, analógicos, electrónicos, digitales y virtuales establecidos para la comunicación e información a la ciudadanía y partes interesadas.
	COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA: Organización interinstitucional integrada por todas las entidades que hacen parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la cual se articulan las políticas y lineamientos distritales para el servicio a la ciudadanía, esta instancia es coordinada por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
	DEFENSOR DEL CIUDADANO: Servidor de la Entidad que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y trámites a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.
	GUIA DE TRÁMITES Y SERVICIOS: Sistema de información para la divulgación y promoción de los servicios y trámites registrados en la caracterización de bienes y servicios de todas entidades que hacen parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Este sistema es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
	PETICIONARIO: Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora.
	RADICADO: La acción de radicar refiere al registro de ellos documentos recibidos a través del Orfeo asignando un número único de identificación (RADICADO) el cual está estructurado por el año de la actual vigencia, seguido por la dependencia productora de ellos documentos, un consecutivo de seis dígitos y un último número que identifica el tipo de documento.
	PORD: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias.
	PPDSC: Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
	RED DISTRIITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS: Organización interinstitucional integrada por todas las entidades que hacen parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la cual se articulan las políticas y lineamientos distritales para el servicio a la ciudadanía; esta instancia es coordinada por la Veeduría Distrital como órganos de seguimiento y control.

Políticas de operación:	1. Desde el proceso de Servicio al Ciudadano se administra el correo electrónico institucional atencionalciudadano@fuga.gov.co .
	2. La Entidad define los siguientes tipos de canales de atención: Canales presencial: -Red CADE- información registrada a cargo de la Secretaría General de Bogotá y suministrada posteriormente a la FUGA por medio de Bogotá te escucha -Punto de atención al ciudadano Carrera 3 10-27. -Ventanilla Única de Correspondencia - VUC - Carrera 3 10-27. -Buzones de sugerencias. Canal Telefónico: - Línea 195 - información registrada a cargo de la Secretaría General de Bogotá y suministrada posteriormente a la FUGA por medio de Bogotá te escucha - Telefónico: pbx (571) - 4320410 ext 401-403 Canal virtual: -Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha - información registrada a cargo de la Secretaría General de Bogotá. - Correo electrónico (mail) atención al ciudadano: atencionalciudadano@fuga.gov.co . - Correo electrónico (mail) defensor del ciudadano: defensordelciudadano@fuga.gov.co - Formulario de contacto Web (https://fuga.gov.co/transparencia/formulario-de-contacto) - Formulario de contacto Intranet : Servidores y contrastas (https://intranet.fuga.gov.co/quejas-y-conflictos-de-intereses) - Redes Sociales: Facebook, Twitter, YouTube, Instagram
	3. Las características de atención por cada canal institucional, serán las siguientes: Canal presencial: - Punto de atención al ciudadano: las peticiones Verbales serán resueltas en el primer nivel de servicio, esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Adicional a ello, permite aminsonar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía. En este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en ORFEO ni en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. - Si el peticionario solicita que se radique la petición y/o el funcionario de la VUC no tiene una respuesta, se debe diligenciar el formato SC-FT-02 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y formalizar en Orfeo. , éste se debe digitalizar y enviar al área correspondiente para realizar su trámite. - Ventanilla Única de Correspondencia (correo postal, documento físico y/o verbal). Canal Telefónico: - Toda solicitud registrada en el sistema aquellas solicitudes verbales que no pueden resolverse inmediatamente. Las peticiones recibidas por el PBX, deberán registrarse en el AC-FT-02 y radicarse en Orfeo y en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Así mismo, se establecerá en el mensaje del PBX que para radicar su PORSO fuera del horario establecido por la entidad, lo podrá realizar a través de la Línea 195, por el correo de Atención al Ciudadano y/o por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Canal virtual: - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: Todas las solicitudes que ingresen directamente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, deben ser radicadas en Orfeo y reasignadas a la dependencia responsable del trámite o respuesta. Las comunicaciones se remitirán a la oficina virtual de correspondencia dentro del mismo día de llegada o dentro del día hábil siguiente, si estas llegan por fuera del horario de atención al ciudadano. - Buzón de sugerencias: se realizará la apertura de los buzones de sugerencias semanales y se diligenciará el Acta de apertura y revisión del Buzón de sugerencias con por lo menos 2 funcionarios y/o colaboradores de la entidad. Una vez identificadas las PORSO que tienen datos completos o por lo menos la información mínima para dar respuesta al ciudadano, se registran en esta acta y se envían digitalizadas al correo electrónico: atencionalciudadano@fuga.gov.co , para ser radicadas en ORFEO y distribuidas a la dependencia competente de su respuesta en relación a su naturaleza. - Correos electrónicos institucionales: Todas las comunicaciones que lleguen a los correos electrónicos institucionales de los funcionarios y/o colaboradores de la entidad relacionados con solicitudes ciudadanas, sin excepción, deberán ser reenviadas al correo (atencionalciudadano@fuga.gov.co), para ser radicadas en Orfeo y reasignadas a la dependencia responsable del trámite o respuesta. Las comunicaciones se remitirán a la oficina virtual de correspondencia dentro del mismo día de llegada o el día hábil siguiente, si estas llegan por fuera del horario de atención al ciudadano. Los requerimientos a través del correo electrónico atencionalciudadano@fuga.gov.co se deberán contestar al correo electrónico del peticionario dejando registro en Orfeo como en el Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha de su gestión. - Redes Sociales: en primera instancia son administradas por el proceso de gestión de comunicaciones y las PORSO no resueltas en el primer nivel, son transferidas al correo de atención al ciudadano. - Formulario de Contacto: El formulario de contacto se encuentra en la página web de la entidad y una vez diligenciado por el ciudadano, automáticamente es enviado al correo electrónico de atención al ciudadano.
	4. Toda actuación que inicie cualquier ciudadano o parte interesada ante la Entidad, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario involucrar.
	5. Toda solicitud realizada por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, con el fin de obtener un pronunciamiento sobre algún tema en particular. Ingresado a través de los diferentes canales establecidos, se deben tramitar a través de Orfeo y en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Se excluyen de subir al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, aquellas relacionadas a las excepciones mencionadas en el Manual Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito, lineamiento establecido por la Secretaría General.
	6. Toda solicitud realizada por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación debe tener respuesta, teniendo en cuenta su modalidad dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, por lo anterior, el trámite de reasignación y proyección se realizará de tal manera que el peticionario reciba la respuesta dentro de los tiempos definidos en la norma.
	7. Los requerimientos recibidos de la ciudadanía en general o de otras entidades distritales o nacionales (interinstitucionales) a través de los correos electrónicos institucionales deberán ser radicados en el Orfeo y gestionados a través del mismo.
	8. La respuesta a niños, niñas y adolescentes debe darse en un lenguaje claro, sencillo y orientado a este público.
	9. Las respuestas definitivas, deben ser coherente, clara, cálida y oportuna; acorde con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito.
	10. Si el ciudadano solicita la impresión de documentos, se debe tener en cuenta los valores establecidos en la Resolución 064 de 2016 de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
11. El Defensor del ciudadano estará a cargo del Subdirector (a) de Gestión Corporativa según resolución vigente.	
12. De acuerdo al Plan Institucional de Capacitación se debe programar con el Proceso de Talento Humano , mínimo una capacitación al año a servidores y terceros que prestan servicios en la Entidad sobre contenidos relacionados con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	
13. Se realizará la revisión del Normograma de la entidad trimestralmente y de ser necesario se actualizarán los temas relacionados con Servicio al Ciudadano, adicionalmente, si se realiza alguna actualización, se solicitará al Proceso de Talento Humano la inclusión en el Plan Institucional de Capacitación PIC para que el equipo de Atención al Ciudadano haga la Divulgación de los nuevos lineamientos o los funcionarios y/o colaboradores que se considere necesario.	
14. Se deberá asistir a todas las reuniones y actividades convocadas por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; y a las convocadas por la Red Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Veeduría Distrital.	
15. Los tiempos de respuesta serán atendidos dentro de los términos y clasificaciones establecidas por la ley, salvo las dudas y requerimientos de antes de control que tienen implícitos los términos de respuesta, así: CONSULTA: 30 días hábiles, PETICIÓN: 15 días hábiles, QUEJA: 15 días hábiles, RECLAMO: 15 días hábiles, SOLICITUD DE INFORMACIÓN: 10 días hábiles, SUGERENCIA: 15 días hábiles, DENUNCIA: 15 días hábiles. La resolución de las siguientes peticiones, será sometida a los términos relacionados a continuación: - Peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. - Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. - Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados , la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	
16. Toda PORSO debe contener los siguientes requisitos mínimos: - La designación de la persona que solicita. - Los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá la respuesta; el peticionario podrá agregar la dirección electrónica, y si el peticionario es una persona de naturaleza privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección comercial. - El objeto de la petición. - Las razones en las que fundamenta su petición. - La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. - La firma del peticionario cuando fuere el caso.	





<p>1.2 PQRSD por canal telefónico, la orientación se brinda por parte del profesional en turno.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se recibe por la línea 195 ésta es administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y registrada en "Bogotá te escucha". Pasa a la actividad 2. - Si se recibe por línea directa o el PBX, debe ser resuelta en el primer nivel de servicio; no obstante si se reciben PQRSD fuera del horario establecido por la entidad, el PBX tendrá un mensaje automático, indicando que podrá realizar la solicitud por medio de la Línea 195, por el correo de Atención al Ciudadano y/o por "Bogotá te escucha". - Si no es resuelta en el primer nivel de servicio; quien atienda la llamada, debe registrar la solicitud en el formato SC-FT-02 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, y pasar a la actividad 2. <p>1.3 PQRSD por canal virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si se recibe por "Bogotá te escucha", éste es administrado por el Distrito y direccionado a la entidad. Pasa a la actividad 2. - Si se recibe directamente por los correos electrónicos institucionales de los funcionarios y/o colaboradores de la entidad y se cataloga como PQRSD, sin excepción, deberán ser reenviadas al correo (atencionciudadano@fuga.gov.co); y pasa a la actividad 2. - Si se reciben por redes sociales serán resueltas en el primer nivel de servicio, conforme a los lineamientos del procedimiento de gestión de comunicaciones CO-PD-01, en este entendido, dichas peticiones NO deben ser registradas en ORFEO ni en Bogotá te escucha, de lo contrario, se debe enviar al correo de atencionciudadano@fuga.gov.co, con los soportes correspondientes. Pasa a la actividad 2. - Formulario de Contacto: Si se reciben mediante el formulario de contacto de la web y la intranet institucional, automáticamente es enviado al correo electrónico de atención al ciudadano y pasan a la actividad 2. <p>¿Se da solución al usuario en primer nivel de servicio? Si: No se radica la solicitud en Orfeo ni en Bogotá te escucha y finaliza el proceso No: pasa al segundo nivel en la actividad 2</p>	<p>Orfeo *Expedientes físicos de archivo *Correos electrónicos *Redes sociales *Bogotá te escucha *SC-FT-02 Atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. *SC-FT-01 acta de apertura y revisión del buzón de sugerencias</p>	<p>Servidores de la entidad. Profesional de apoyo de servicio al ciudadano. Auxiliar administrativo encargado de la VUC</p>	<p>1 día hábil</p>
<p>2. Revisar el requerimiento: Para dar continuidad a la atención de las PQRSD en el segundo nivel de servicio, se revisan y evalúan las solicitudes ciudadanas con las siguientes características:</p> <p>¿Las PQRSD recibidas por los diferentes canales, son de competencia de la FUGA, tienen los datos completos y/o son anónimas? Si: pasan a la actividad 3. No: El responsable de la VUC consulta al Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano y/o al Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano para que se realice manualmente, teniendo en cuenta que debe asociarse en el campo "referencia" de Orfeo, el número del consecutivo generado por Bogotá te escucha; evitando así, duplicidad de las peticiones.</p>	<p>Orfeo *Expedientes físicos de archivo *Correos electrónicos *Bogotá te escucha</p>	<p>Auxiliar Administrativo a cargo de la Ventanilla Única de Correspondencia. Profesional de apoyo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>1 día hábil</p>
<p>3. Radicar documentos: Una vez radicadas las PQRSD, se debe garantizar que todas estén radicadas en Orfeo y en Bogotá te escucha, el cual genera una notificación automática de acuse de recibo al usuario por correo electrónico.</p> <p>Si no queda cargado en los sistemas, se debe enviar correo al Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano y/o al Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano para que se realice manualmente, teniendo en cuenta que debe asociarse en el campo "referencia" de Orfeo, el número del consecutivo generado por Bogotá te escucha; evitando así, duplicidad de las peticiones.</p> <p>Las PQRSD tanto en Orfeo como en Bogotá te escucha deben clasificarse en las tipologías de la petición y canales de recepción definidas para que las mismas se sincronicen entre sí, si el sistema de gestión documental presenta fallas técnicas y un ciudadano debe radicar una solicitud en la VUC se debe estampar el sello institucional como acuse de recibo y realizar el proceso de radicación. Posteriormente se trasladan las PQRSD por Orfeo a las áreas competentes según corresponda, con las siguientes excepciones:</p> <p>3.1 Si la petición se trata de una denuncia por posible acto de corrupción o declaratoria de conflicto de intereses, se clasifica de la siguiente manera: * Si es de competencia de la FUGA, se radica en Bogotá te escucha, bajo la tipología "Denuncia por acto de corrupción" y se traslada por Orfeo al profesional de control interno disciplinario quien dará trámite de acuerdo a los lineamientos del procedimiento disciplinario verbal TH-PD-07. Continúa con la actividad 4. * Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por el/la Alcalde/a, o un/una Concejal/a, la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios o la dependencia responsable de la función Disciplinaria, se traslada por Orfeo por medio de Orfeo al órgano de control competente (Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, según corresponda), se radica en Bogotá te escucha y pasa a la actividad 7. * Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por un servidor público del nivel directivo de una entidad diferente a la que recibió la queja, se deberá remitir por Bogotá te escucha al profesional de control interno disciplinario de la entidad u organismo distrital competente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, según corresponda y pasa a la actividad 7. * Si la denuncia está relacionada con el máximo cargo directivo de la entidad, se debe enviar por Bogotá te escucha a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital y pasa a la actividad 7.</p> <p>3.2 Si la solicitud está relacionada con actualización y/o revocación de la información del peticionario en una base de datos, se debe trasladar mediante Orfeo al proceso de Gestión TIC'S y pasa a la actividad 4.</p>	<p>Orfeo - Registros electrónicos y digitales en Bogotá te escucha. - Expedientes físicos de archivo</p>	<p>Auxiliar Administrativo a cargo de la Ventanilla Única de Correspondencia. Profesional de apoyo de Servicio al Ciudadano Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>1 día hábil</p>
<p>4. Proyectar respuesta: El personal diligente por las dependencias, debe verificar diariamente Orfeo e identificar las PQRSD en la bandeja con el nombre ENTRADA en la interfaz CARPETAS, consolidar la información y responder de fondo la solicitud ciudadana. Así mismo, debe evaluar y analizar las peticiones con los siguientes criterios:</p> <p>a) Si al evaluar y analizar la petición, es necesario realizar actividades relacionadas con la ampliación o aclaración de información de la petición, pasa a la actividad 5. b) Si al evaluar y analizar la petición, se encuentra que es reiterativa, se debe redactar una comunicación informando al peticionario que la respuesta fue emitida con anterioridad y anexar la misma y continua con la actividad 6. Si es reiterativa pero el objeto de una petición corresponde al mismo de otra que no ha tenido respuesta y se encuentra por fuera de los términos de ley, la nueva se debe devolver al profesional de apoyo de gestión documental para que registre la solicitud como un Reclamo en Orfeo e informar al profesional de apoyo de servicio al ciudadano para que clasifique la solicitud en Bogotá te escucha y continúe con la actividad 6. c) Si la petición es irrespetuosa, queda a disposición del Jefe del área aceptarla para el trámite o rechazarla de acuerdo con la normatividad vigente y gestionar respuesta. El responsable debe redactar una comunicación informando el rechazo en virtud a que el contenido de la petición se determina como irrespetuosa, invitándolo a realizar nuevamente la petición de forma respetuosa. Continúa con la actividad 6. d) Si la petición no corresponde a ninguna de las anteriores continúe con la actividad 6.</p> <p>Los tiempos de gestión de la petición, inician el día hábil después de que el peticionario radica la PQRSD por cualquiera de los canales de interacción y la respuesta no puede ser enviada fuera de los tiempos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</p> <p>PC: El Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa semanalmente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta y envía por medio de correo electrónico alertas a los líderes de procesos y/o responsable de dar la respuesta. Si se evidencia peticiones por fuera de los tiempos establecidos en la ley, se remitirá por correo electrónico el caso al profesional de Control Interno Disciplinario para que sea evaluado en el marco del procedimiento TH-PD-07 verbal disciplinario.</p>	<p>Orfeo *Correo electrónico</p>	<p>Responsable de dar respuesta a la solicitud en la FUGA Profesional de apoyo Servicio al Ciudadano.</p>	<p>De acuerdo al tipo de requerimiento</p>
<p>5. Realizar solicitud de aclaración o ampliación: 5.1 Cuando excepcionalmente no es posible resolver la petición en los plazos señalados por la ley, el responsable debe proyectar un comunicado informando la circunstancia al interesado, antes del vencimiento de los términos, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder del doble del tiempo inicialmente previsto.</p> <p>5.2 Cuando las PQRSD requieren una comunicación de aclaración, se debe generar un comunicado con las siguientes características: * El tiempo de envío de la solicitud de aclaración al peticionario, no debe superar los 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al recibo de la petición. * Solicitar información que permita aclarar el objeto de la petición o completar la información necesaria para poder dar el trámite. Esta puede ser virtual o escrita. * Dentro de la comunicación se deben señalar los términos de ley que dispone el peticionario para dar respuesta a la solicitud (10 días hábiles) antes de la entidad. * Se debe generar un radicado de salida, donde se relacione el número de petición en Orfeo y el del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. * Si el peticionario responde la solicitud dentro de los términos señalados por la entidad (10 días hábiles), continua en la actividad 2, para validar la preexistencia del radicado inicial y direccionarlo al área responsable.</p> <p>5.3 Cuando las PQRSD no cuentan con la información completa para dar respuesta a la solicitud, se debe solicitar ampliación de información y tener en cuenta las siguientes características: * El tiempo de envío de la solicitud de aclaración al peticionario, no debe superar los 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al recibo de la petición. * Dentro de la comunicación se deben señalar los términos de ley que dispone el peticionario para dar respuesta a la solicitud (1 mes) antes de la entidad. * Se debe generar un radicado de salida, donde se relacione el número de petición en Orfeo y el del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. * Si el peticionario responde la solicitud dentro de los términos señalados (1 mes), continua en la actividad 2, para validar la preexistencia del radicado inicial y direccionarlo al área responsable.</p>	<p>Orfeo *Evento en Bogotá te escucha</p>	<p>Responsable de dar respuesta a la solicitud en la FUGA</p>	<p>10 días</p>
<p>6. Enviar respuesta al peticionario: ¿La PQRSD cuenta con los datos de contacto y no es anónima? Si: Cuando concuerda la respuesta en el área, debe tramitarse mediante Orfeo y se asigna al auxiliar encargado de la VUC para la remisión por correo postal o correo electrónico indicado por el peticionario, según el caso. Si quien concuerda la respuesta en el área, la envía directamente al correo electrónico del ciudadano, debe adjuntar la respuesta con sus anexos en el radicado original de Orfeo. Continúa con la actividad 7. * En todas las respuestas de PQRSD se debe incluir el link de la encuesta de percepción de los grupos de valor.</p> <p>No: Se clasifica la solicitud como anónima y la persona encargada de la respuesta a la petición, debe publicarla en la página web y en la cartelera física conforme a lo estipulado en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, usando el formato constancia de aviso en cartelera SC-FT-03, de acuerdo a los lineamientos del procedimiento CO-PD-01 Gestión de Comunicaciones. Continúa en la actividad 7</p>	<p>Orfeo *SC-FT-03 Constancia de aviso en Cartelera *CO-FT-01 Brief</p>	<p>Responsable de dar respuesta a la solicitud en la FUGA Auxiliar Administrativo a cargo de la VUC</p>	<p>1 día hábil</p>
<p>7. Cerrar los casos de PQRSD en Bogotá te escucha: Una vez la respuesta generada por el área se encuentre en Orfeo, el Técnico de Apoyo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano debe subir el mismo día y/o el día hábil siguiente los soportes y la respuesta a Bogotá te escucha y finaliza el trámite de la PQRSD.</p> <p>En caso de las PQRSD anónimas, el responsable de consolidar la respuesta en el área, adjunta la constancia de aviso en Cartelera en Orfeo y así mismo el Técnico de Apoyo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, lo carga en Bogotá te escucha y finaliza el trámite de la PQRSD.</p> <p>PC: El Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa semanalmente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta en Bogotá te escucha. En caso de encontrar inconsistencias, se envía alerta por correo electrónico al Técnico de Apoyo de Gestión Documental y Servicio al Ciudadano para informarle que tiene solicitudes pendientes de cierre en el aplicativo.</p>	<p>Orfeo *Bogotá te escucha</p>	<p>Técnico de Apoyo Servicio al Ciudadano Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano</p>	<p>1 día hábil</p>
<p>8. Evaluar la gestión y generar informes: Mensualmente se reúnen el equipo de Servicio al Ciudadano y Gestión documental, para revisar el comportamiento de las peticiones del mes anterior y establecer los compromisos del mes que inicia, posteriormente se realiza la siguiente gestión: - Elabora el informe mensual de gestión PQRSD, lo publica en la página web de la entidad y carga en Red distrital de quejas y reclamos, durante los primeros 10 días hábiles del mes siguiente. - Elabora el informe trimestral de Seguimiento de la PQRSD y envía a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá por medio de correo electrónico. - Actualiza la plataforma de la Guía de Trámites y Servicios y envía la Certificación de Veracidad de la Información a la Secretaría General. - Elabora informe semestral de gestión de PQRSD para el Comité Directivo. - Consolida la presentación semestral de la Satisfacción y percepción de los usuarios, a partir de los informes elaborados por los procesos de planeación, transformación cultural y la percepción de PQRSD, para la presentación al comité directivo. Ver guía SC-GU-01 Satisfacción de usuarios - Apoya la elaboración del Informe del Defensor del Ciudadano y su publicación en la web de la entidad. Las publicaciones en los sitios web oficiales de la entidad, se realizaron de acuerdo al procedimiento CO-PD-01 de gestión de Comunicaciones. *El defensor al ciudadano enviará semestralmente el informe a su cargo, a la Veeduría Distrital y a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>PC: El profesional de apoyo de Servicio al Ciudadano revisa mensualmente que se haya presentado el Informe de PQRSD a la Red distrital de quejas y reclamos, dejando evidencia en acta de reunión. En caso de encontrar que el informe no ha sido subido a la plataforma de la Veeduría, se dejará en el acta las razones por las cuales no fue posible realizar el reporte a tiempo y se tendrá 2 días hábiles para la presentación del mismo.</p>	<p>1. Informe mensual de PQRSD (Documento no controlado en el SIG) 2. Informe mensual de PQRSD Página Veeduría Distrital. (Documento no controlado en el SIG) 3. Informe trimestral de Seguimiento de la PQRSD (Documento no controlado en el SIG) 3. Informe periódico del Defensor del Ciudadano. (Documento no controlado en el SIG) 4. Actualización plataforma Guía de trámites y servicios. 5. GD-FT-04 Acta de reunión 6. SC-GU-01 Guía Satisfacción de usuarios / Encuestas de satisfacción 8. Informe percepción de PQRSD (Documento no controlado en el SIG)</p>	<p>*Profesional de apoyo de Servicio al Ciudadano *Defensor al ciudadano</p>	<p>10 días hábiles</p>

CONTROL DE CAMBIOS		Versión	Razón del Cambio	Responsable Equipo SIG	
1/02/2012	1	Se estandarizaron las actividades para realizar la gestión a los requerimientos recibidos		NA	
7/07/2013	2	Se cambiaron los responsables de la recepción de los requerimientos		NA	
25/11/2013	3	Se actualizaron los puntos de control del procedimiento		NA	
5/05/2014	4	Se incluyeron nuevos canales de recepción de la información		NA	
31/03/2016	5	Se actualizaron algunas actividades acorde a la gestión y control actual de las PQRS.		NA	
17/12/2018	6	Se actualiza completamente el procedimiento		NA	
30/04/2020	7	Se actualizan las actividades, se crean puntos de control, se crean nuevas políticas de operación, se establecen los responsables. Cambia el código del procedimiento y los formatos de ATC-PD-01 a AC-PD-01.		Luis Fernando Mejía- Jefe OAP Deisy Estupiñán - Profesional especializado apoyo OAP	
31/08/2021	8	Se actualiza el nombre del proceso pasando de atención al ciudadano a servicio al ciudadano, se ajusta el nombre del procedimiento, el objetivo, el alcance, se actualizan todas las políticas de operación y actividades, registros y responsables. Se agregan lineamientos de la directiva distrital 001 de 2021 de la Alcaldía Mayor, relacionada con las denuncias de posibles actos de corrupción y denuncias de conflicto de intereses.		Luis Fernando Mejía- Jefe OAP Deisy Estupiñán - Profesional especializado apoyo OAP	
ELABORÓ:		REVISÓ:		APROBÓ:	
Nombre:	Ricardo de los Ríos	Nombre:	Martha Lucía Cardona Visbal	Nombre:	Martha Lucía Cardona Visbal
Cargo:	Profesional de apoyo de servicio al ciudadano	Cargo:	Subdirectora de Gestión Corporativa	Cargo:	Subdirectora de Gestión Corporativa