 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-PD-01
		Fecha: 2024-11-14
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA	Versión: 6

LÍDER DE PROCESO
SUBDIRECTOR/A ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
1. OBJETIVO
Recibir y gestionar las peticiones provenientes de la ciudadanía registrados a través de diversos canales de atención, mediante el uso de las herramientas de gestión Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha y el Sistema de Gestión Documental Orfeo garantizando el tratamiento de la misma, ante las unidades de gestión responsables, para emitir una respuesta clara, completa, coherente, oportuna y de calidad.
2. ALCANCE
Inicia con la atención y recepción de las peticiones provenientes de la ciudadanía, y termina con la respuesta al requerimiento y su respectivo cierre de los sistemas y posterior archivo.
3. ÁREAS RESPONSABLES
400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
4. GLOSARIO (TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS)
Ampliación: es la actuación administrativa orientada a solicitar al peticionario/a se sirva aclarar en cuanto a dirección, especificación concreta de la solicitud, o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Lo anterior, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
Atención inmediata: son las atenciones relacionadas con las inquietudes ciudadanas sobre la oferta cultural y artística de Idartes, las cuales, deben resolverse en tiempo real para garantizar el acceso oportuno a la información de su interés.
Matriz reporte preventivo: banco de información que contiene los datos correspondientes a la gestión trámite realizado a todos los derechos de petición que ingresan a la SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía por medio de los sistemas Bogotá te escucha y Orfeo.
Consulta: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
Derecho de petición en interés general: 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 y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
Derecho de petición en interés 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 individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
Formulario web: interfaz por el cual se ingresa la información de la gestión realizada a las peticiones que ingresaron a la SDG mediante los aplicativos SDQS – Orfeo dispuestos para el trámite de todos los Derechos de Petición.
Información y orientación: derecho que posee todo ciudadano (a) para conocer trámites, servicios y programas que presta el Instituto Distrital de las Artes - Idartes y demás entidades gubernamentales.
Queja: Constituyen un supuesto de reclamación, denuncia o crítica de la actuación administrativa en relación con las anomalías observadas en el funcionamiento de los servicios administrativos. Por regla general constituyen el fundamento de la acción disciplinaria.
Reclamo: noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.
Solicitud de información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
Solicitud de copia: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Bogotá te escucha:
Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha: Herramienta informática de acceso público dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrada por la Secretaría General, la cual permite a los ciudadanos del Distrito Capital formular de manera virtual sus PQRS, sobre temas relacionados con cualquier entidad del Distrito, para que estas sean resueltas por cada una de ellas en lo de su competencia.
Trámite: Se entiende por trámite el conjunto de pasos o la serie de acciones llevados a cabo por los ciudadanos para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o, la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.
Fuente: Consulta de información realizada a los glosarios de la Secretaría General y el Departamento Administrativo de la Función Pública.
5. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN
El procedimiento es aplicable a cada una de las solicitudes de trámite que ingresan a la entidad a través de los distintos canales y se opera mediante el gestor documental Orfeo y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te escucha, a continuación, se establecen los plazos establecidos en la normatividad vigente para la respuesta:
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones: 15 días hábiles



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-PD-01

Fecha: 2024-11-14

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 6

Solicitud de información o solicitud de copia: 10 días hábiles

Consulta: 30 días hábiles

Requerimientos entre entidades: 10 días hábiles

Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: 10 días hábiles

Traslado por competencia: 5 días hábiles

Denuncias por presuntos actos de corrupción: 15 días hábiles

Cuando el requerimiento no sea competencia de la Dependencia: 5 días hábiles para el traslado a través de oficio firmado por el responsable del proceso.

Peticiones anónimas:

Cuando se presente ante la Entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición, es decir a través de correo electrónico o envío certificado a dirección física.

En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la Entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que:

"Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en un lugar de acceso al público de la respectiva Entidad en el caso de Idartes en la cartelera informativa por el término de cinco (5) días con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".

Excepción a los términos (respuesta parcial):

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, el responsable de la misma deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Suspensión de Términos (aclaración y ampliación de información, recusaciones):

Los términos sólo se suspenderán:

1. Por el tiempo que el peticionario utilice para adelantar un trámite a su cargo, de conformidad con el artículo 17 y 19 de la Ley 1755 de 2015, desde el día hábil siguiente al requerimiento (solicitud de información) hecho por la entidad hasta el momento en el cual el peticionario allegue lo solicitado.
2. Durante el término en el que se decide un impedimento o recusación a un cierre por descimiento tácito o de términos y ante una decisión formulada por una Entidad a través de un acto administrativo motivado.

Desistimiento de una petición:

El desistimiento se considera la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de abandonar su pretensión, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. Se puede presentar en tres (3) casos:
?

Desistimiento tácito:

Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud ampliación de información requerida por la Entidad dentro de lo término establecido (1 mes, con opción de prórroga por un tiempo igual, si el peticionario lo solicita). La Entidad decretará el desistimiento tácito y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015.
?

Desistimiento expreso:

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada. Artículo 18 de la Ley 1755 de 2015.

Desistimiento por vencimiento de términos:

Situación en la cual el peticionario no completa la solicitud aclaración de información requerida por una entidad dentro del término establecido (10 días hábiles). La Entidad decretará el desistimiento por vencimiento de términos y el archivo de la petición, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

6. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> TODAS LAS ÁREAS 	Información pertinente para dar respuesta a la ciudadanía	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA	Fortalecimiento de la cultura de respuesta oportuna, con calidad y calidez a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO <p>Interacción con el proceso de asuntos disciplinarios en relación a las peticiones o comunicaciones ciudadanas de denuncias de corrupción y en los casos en que suceda la falta de oportunidad a los derechos de petición.</p>

Instituto Distrital de las Artes -IDARTES-

Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá

+57 (601) 379 5750

Código postal: 111711

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

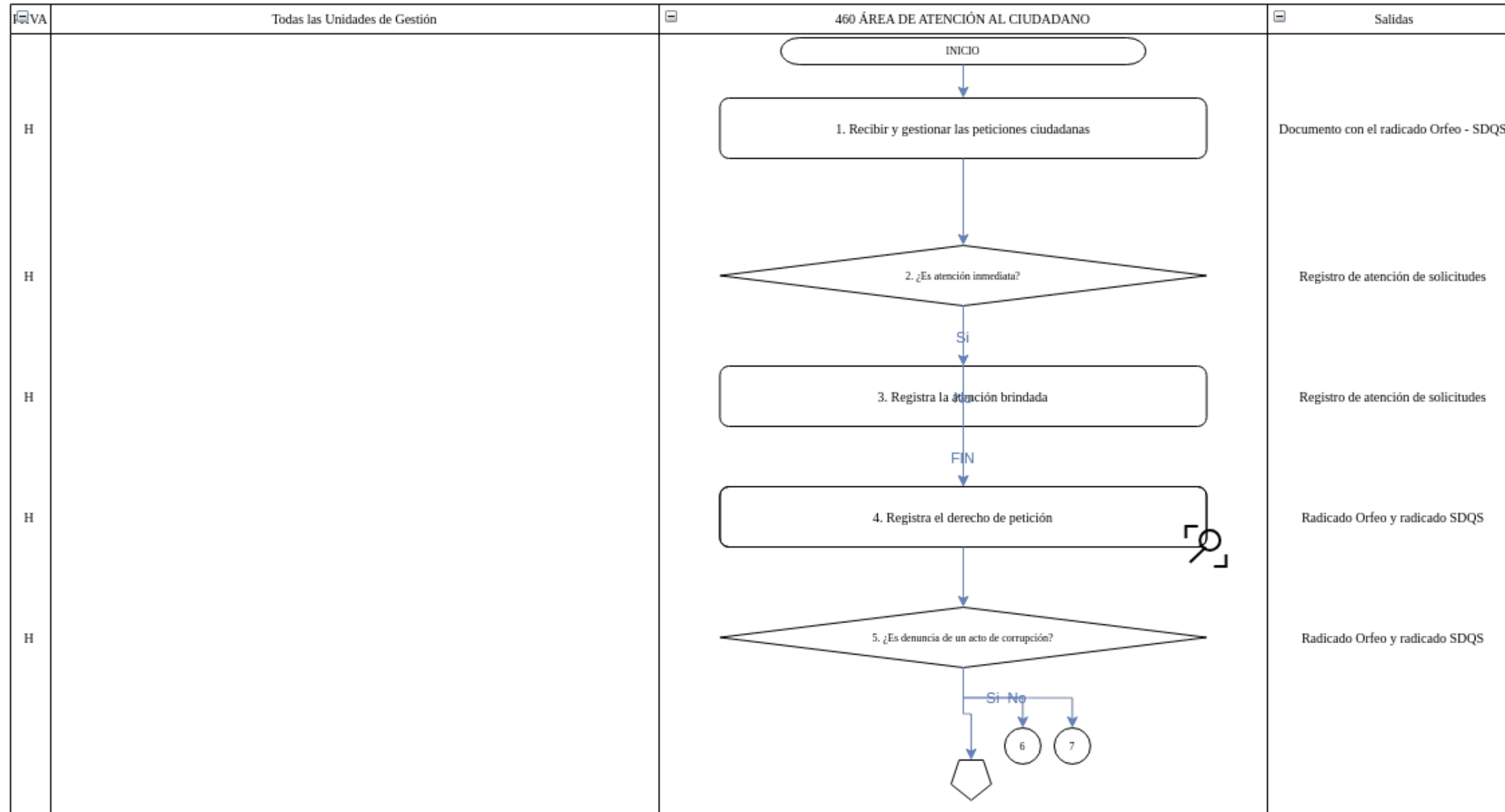
Código: GRC-PD-01

Fecha: 2024-11-14

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 6

7. DIAGRAMA DE FLUJO





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

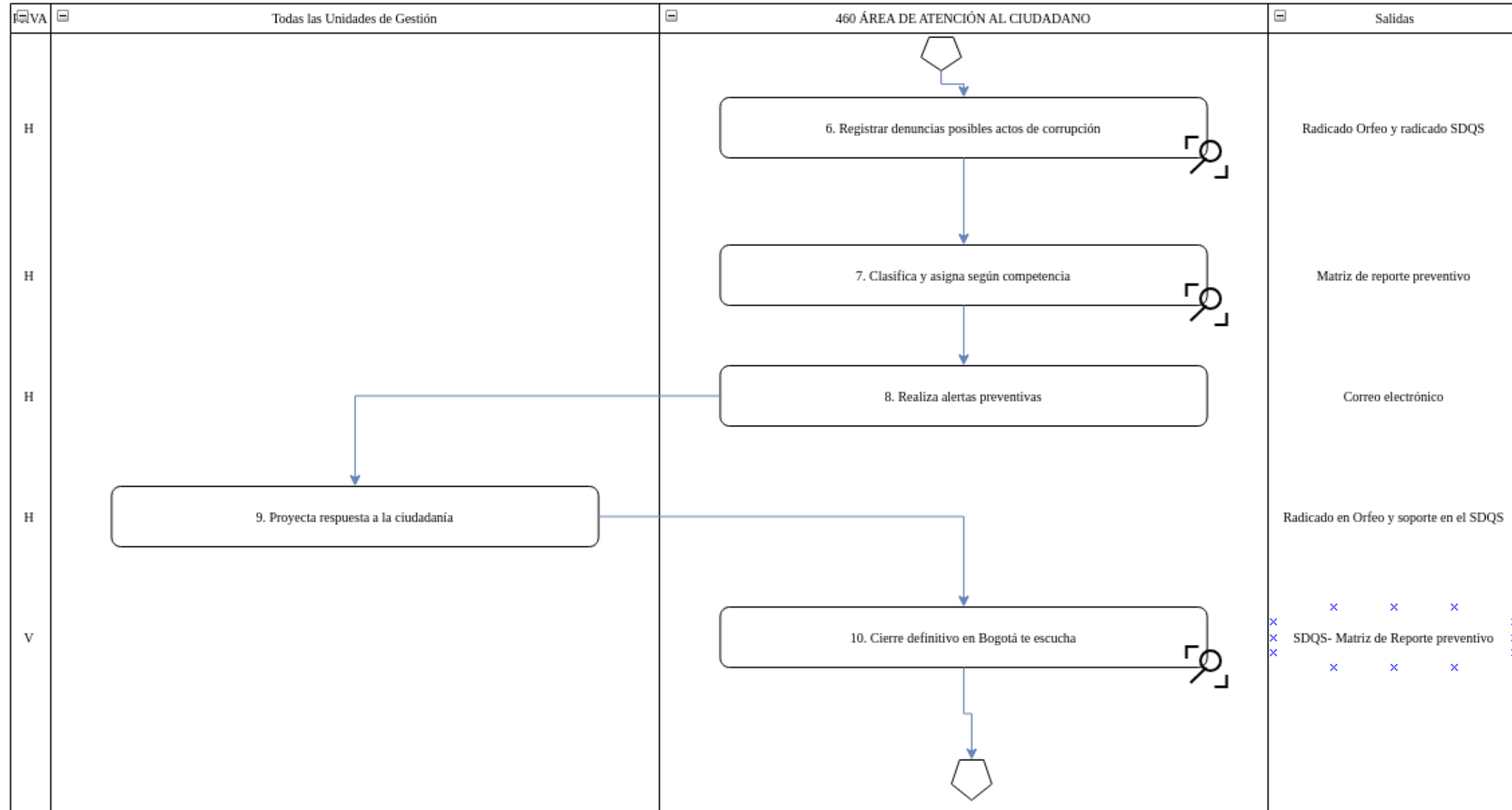
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-PD-01

Fecha: 2024-11-14

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 6





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

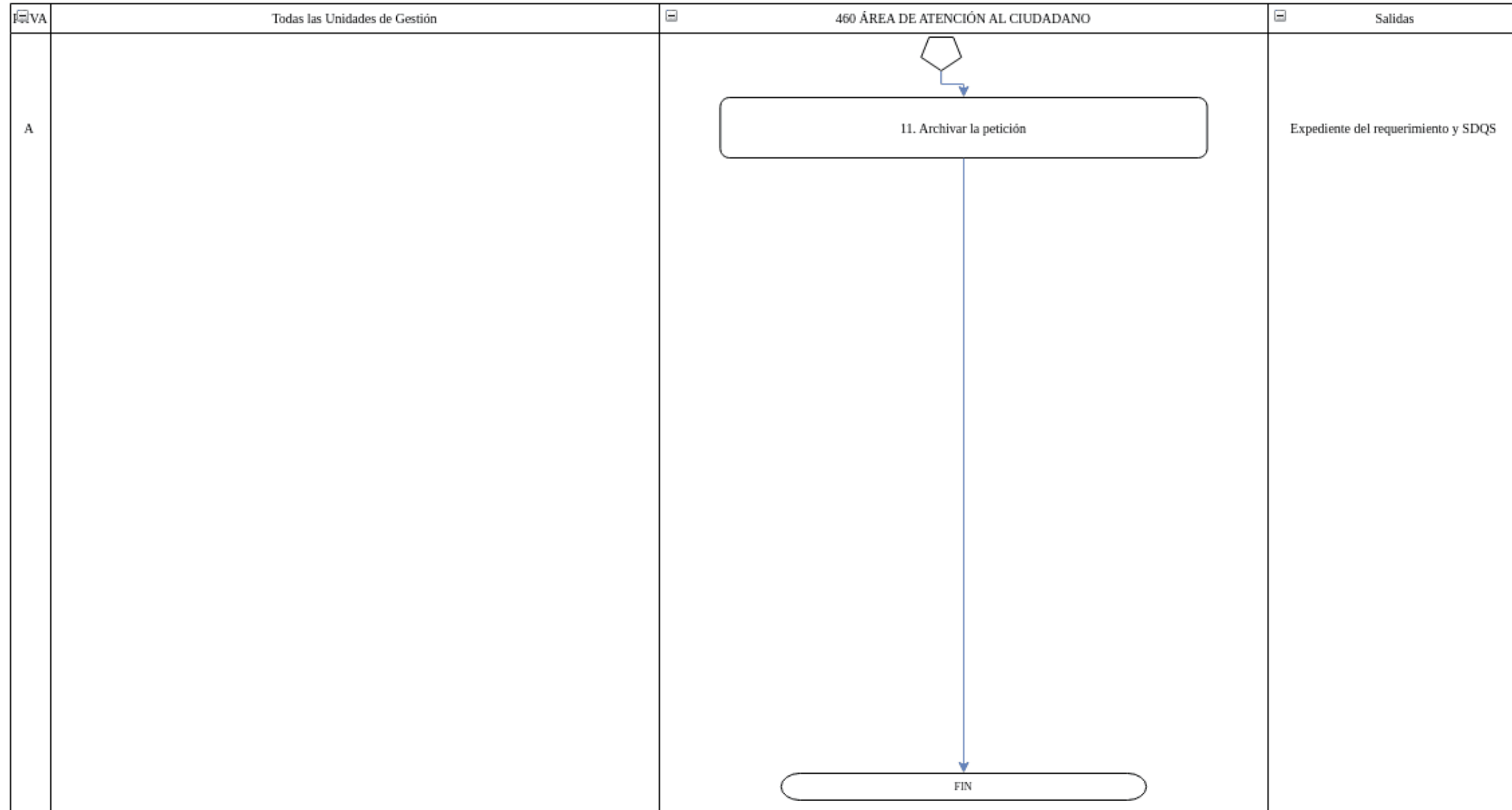
GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-PD-01

Fecha: 2024-11-14

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 6



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Ciclo PHVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	ACTORES	RESPONSABLE	TIEMPO (HORAS)	DOCUMENTO / REGISTRO
1	H	Recibir y gestionar las peticiones ciudadanas El profesional - técnico del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía recepciona las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, a través de los siguientes canales: Presencial, telefónico, quien deberá generar en primer lugar el radicado de Orfeo; dicho sistema generará automáticamente el radicado en Bogotá	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		20 minutos	Documento con el radicado Orfeo - SDQS

Instituto Distrital de las Artes -IDARTES-

Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá

+57 (601) 379 5750

Código postal: 111711

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-PD-01

Fecha: 2024-11-14

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 6

		te escucha. Nota: para aquellas peticiones ya registradas en Bogotá te escucha, se deberá omitir la generación automática a través de Orfeo.				
2	H	¿Es atención inmediata? Se entenderán por atenciones inmediatas aquellas relacionadas con las inquietudes ciudadanas sobre la oferta cultural y artística de Idartes; las cuales, deben resolverse en tiempo real para garantizar el acceso oportuno a la información de su interés. Si: Continúa en la actividad 3 No: Continúa en la actividad 4	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		7 minutos	Registro de atención de solicitudes
3	H	Registra la atención brindada El profesional - técnico relaciona las atenciones tanto presenciales, telefónicas, chat, e-mail en la matriz de atenciones inmediatas, cuyo enlace está compartido con todos los integrantes del área.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		10 minutos	Registro de atención de solicitudes
4	H	Registra el derecho de petición El profesional - técnico registra los derechos de petición en la matriz de reporte preventivo y reasigna a las distintas unidades de gestión a través de los sistemas Bogotá te escucha y Gestión Documental Orfeo. Verificar si el derecho de petición o solicitud corresponde a la denuncia por actos de corrupción.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		5 minutos	Radicado Orfeo y radicado SDQS
5	H	¿Es denuncia de un acto de corrupción? ¿Es denuncia de un acto de corrupción? Si la respuesta es SI: continúa con la actividad No. 6 - Aplica tratamiento actos de corrupción. Si la respuesta es NO: continúa con la actividad No. 7 - Clasifica derecho de petición según competencia. Si: Continúa en la actividad 6 No: Continúa en la actividad 7	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1 día	Radicado Orfeo y radicado SDQS
6	H	Registrar denuncias posibles actos de corrupción El profesional o técnico ingresa la petición a los sistemas Bogotá te escucha y Gestión Documental Orfeo, asignándola a Control Interno Disciplinario, de acuerdo con la tipología establecida en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		10 minutos	Radicado Orfeo y radicado SDQS
7	H	Clasifica y asigna según competencia El profesional - técnico del equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía, clasifica el derecho de petición a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y registra en la matriz de reporte preventivo. SAF - Relaciónamiento con la Ciudadanía, selecciona el expediente y tipo documental de cada radicado generado para trámite, asignando al área de competencia para la respuesta. Revisar diariamente el correo institucional, los fuera de línea del chat y demás canales dispuestos para dar trámite a todas las solicitudes ciudadanas.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		10 minutos	Matriz de reporte preventivo
8	H	Realiza alertas preventivas El profesional del equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía remite alertas preventivas a través de correo electrónico a las unidades de gestión con el fin de prevenir el vencimiento de los términos de los derechos de petición de acuerdo con la normatividad vigente. Nota: Esta actividad se realizará únicamente para aquellas peticiones próximas a vencerse (dos días previos al vencimiento).	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		1 día	Correo electrónico
9	H	Proyecta respuesta a la ciudadanía El profesional - técnico del equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía asocia los radicados de salida al radicado de entrada del gestor documental Orfeo. Nota: lo anterior se constituye en la única herramienta para garantizar respuesta al radicado, y del seguimiento de las respuestas a luz de los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Adicionalmente, el equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía, emite respuesta a las preguntas frecuentes de la ciudadanía a través del sistema Bogotá te escucha; sin generar un radicado de entrada en Orfeo, así como tampoco, radicado de salida.	Todas las Unidades de Gestión		15 días	Radicado en Orfeo y soporte en el SDQS
10	V	Cierre definitivo en Bogotá te escucha El profesional del equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía, realiza el cierre definitivo en el sistema Bogotá te escucha, con la comunicación que proyecte la unidad de gestión y la captura de pantalla del envío de correo electrónico certificado al peticionario(a) emitido por Gestión Documental.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		10 minutos	SDQS- Matriz de Reporte preventivo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-PD-01

Fecha: 2024-11-14

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 6

En caso de ser un envío a dirección física se debe contar con el desprendible de entrega gestionado por el área de Gestión Documental.
Verificar que las unidades de gestión hayan efectuado la respuesta en los tiempos establecidos, en la matriz de reporte preventivo quedarán registradas las observaciones a que haya lugar y tiempo de respuesta.

11	A	<p>Archivar la petición El profesional del equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía, archiva virtualmente la petición de acuerdo con la Tabla de Retención Documental -TRD de SAF.</p> <p>Nota: el Archivo de Gestión se encuentra en formato digital conforme con el expediente virtual que ha quedado en el sistema Bogotá te escucha. Los documentos para archivar son: petición ingresada al sistema Bogotá te escucha, respuesta entregada al peticionario. Dentro de los tres (3) primeros meses de cada vigencia se debe entregar a SAF -Gestión Documental la información del total de las peticiones atendidas del año inmediatamente anterior.</p>	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	anual	Expediente del requerimiento y SDQS
----	---	--	-----------------------------------	-------	-------------------------------------

8. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME

ACTIVIDAD	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	CORRECCIÓN	REGISTRO
4. Registra el derecho de petición: El profesional - técnico registra los derechos de petición en la matriz de reporte preventivo y reasigna a las distintas unidades de gestión a través de los sistemas Bogotá te escucha y Gestión Documental Orfeo. Verificar si el derecho de petición o solicitud corresponde a la denuncia por actos de corrupción.	Registro y clasificación de los derechos de petición	Coherencia entre lo que el peticionario manifiesta y las directrices normativas que definen cómo y dónde se debe registrar.	Ajustar la tipología de acuerdo con el criterio y solicitar ampliación de la información dependiendo de la solicitud.	Radicado Orfeo
6. Registrar denuncias posibles actos de corrupción: El profesional o técnico ingresa la petición a los sistemas Bogotá te escucha y Gestión Documental Orfeo, asignándola a Control Interno Disciplinario, de acuerdo con la tipología establecida en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha.	Registro en denuncia en la base respectiva y asignación a Control Interno Disciplinario	Coherencia entre lo manifestado por la ciudadanía y las características y el tratamiento para considerarse una denuncia por posibles actos de corrupción.	Ajustar la tipología y la base respectiva y reasignarlo a la oficina de Control Interno Disciplinario	Registro ajustado en la base respectiva
7. Clasifica y asigna según competencia: El profesional - técnico del equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía, clasifica el derecho de petición a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y registra en la matriz de reporte preventivo. SAF - Relaciónamiento con la Ciudadanía, selecciona el expediente y tipo documental de cada radicado generado para trámite, asignando al área de competencia para la respuesta. Revisar diariamente el correo institucional, los fuera de línea del chat y demás canales dispuestos para dar trámite a todas las solicitudes ciudadanas.	Seleccionar el expediente y tipo documental	Coherencia entre el o los expedientes y tipos documentales vigentes en Idartes.	Generar las actividades en el gestor documental.	Matriz de reporte preventivo
10. Cierre definitivo en Bogotá te escucha: El profesional del equipo de Relaciónamiento con la Ciudadanía, realiza el cierre definitivo en el sistema Bogotá te escucha, con la comunicación que proyecte la unidad de gestión y la captura de pantalla del envío de correo electrónico certificado al peticionario(a) emitido por Gestión Documental. En caso de ser un envío a dirección física se debe contar con el desprendible de entrega gestionado por el área de Gestión Documental. Verificar que las unidades de gestión hayan efectuado la respuesta en los tiempos establecidos, en la matriz de reporte preventivo quedarán registradas las observaciones a que haya lugar y tiempo de respuesta.	Respuesta a la ciudadanía en los términos de ley de acuerdo con los atributos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Oportunidad cumpliendo los plazos establecidos y calidad, respondiendo con precisión y exactitud a la solicitud ciudadana.	Enviar el reporte de los derechos de petición contestados fuera de términos para el seguimiento de la Oficina de Control Interno.	Radicado Orfeo.

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Los documentos asociados del presente procedimiento se pueden acceder a través del mapa de procesos.

10. NORMATIVA ASOCIADA

Ver normograma de la entidad

11. RECURSOS

Recurso humano: personal idóneo designado en la SAF – Relaciónamiento con la Ciudadanía para llevar a cabo el procedimiento.
Recursos tecnológicos: equipos de cómputo, Sistema de Gestión Documental Orfeo, Sistema para la gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá te escucha - SDQS.

12. ANEXOS

Instituto Distrital de las Artes -IDARTES-

Carrera 8 No. 15 - 46 - Bogotá

+57 (601) 379 5750

Código postal: 111711

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE
Instituto Distrital de las Artes

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-PD-01

Fecha: 2024-11-14

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 6

No.	NOMBRE DEL ANEXO
-	Sin información.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
1	2018-02-14	Emisión inicial de acuerdo con actualización mapa de procesos de la entidad — en LMD anterior corresponde a código: 6AP-GATU-PD-01
2	2019-03-20	Se realiza modificación al procedimiento para incorporar el tratamiento a denuncias de actos de corrupción, contratación y bienes y servicios. Se ajusta el trámite a las peticiones a través de los aplicativos SDQS - ORFE0
3	2021-08-12	Se realiza la modificación de actividades y condiciones generales
4	2022-08-10	De conformidad con el informe de peticiones realizado por el área de control interno, es necesario actualizar la normatividad e incluir algunas actividades que no figuran actualmente en el procedimiento.
5	2023-12-18	De conformidad con el informe de peticiones realizado por el área de control interno, es necesario actualizar la normatividad e incluir algunas actividades que no figuran actualmente en el procedimiento. 4 2022-08-10 De conformidad con el informe de peticiones realizado por el área de control interno, es necesario actualizar la normatividad e incluir algunas actividades que no figuran actualmente en el procedimiento. 5 2023-12-18 Armonización con la guía elaboración de documentos vigente en la Entidad, así mismo, se realizó el ajuste de los ítems 17 y 23 de las políticas de operación, de acuerdo con una solicitud de la Oficina de Control Interno para clarificar el proceso
6	2024-11-14	Se actualiza la normatividad de acuerdo con el Decreto 542 de 2023 Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones. Así mismo, se define el rol del Defensor a la Ciudadanía por la incidencia en el cumplimiento de los objetivos de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Decreto 216.

14. CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2024-10-29	SANDRA ESPERANZA AVILA PEREZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2024-11-14	SANDRA ESPERANZA AVILA PEREZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2024-11-14	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2024-11-14	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

15. COLABORADORES

NOMBRE
GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ