

**PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA**

Versión: 7

**LÍDER DE PROCESO**

Subdirector/a administrativa y financiera.

**1. OBJETIVO**

Recibir y gestionar las peticiones provenientes de la ciudadanía registradas 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 recepción y gestión de las peticiones, continúa con la asignación y gestión a las áreas responsables y finaliza con la respuesta al requerimiento y su respectivo cierre en 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: se refiere a 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.

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.

Consulta: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades 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 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 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.

Fuente: Consulta de información realizada a los glosarios de la Secretaría General y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Información y orientación: derecho que posee la ciudadanía para conocer trámites, servicios y programas que presta el Instituto Distrital de las Artes - Idartes y demás entidades gubernamentales.

Matriz reporte preventivo: base 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.

Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía: El Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía orienta la manera en que las entidades del Distrito interactúan con la ciudadanía, promoviendo una atención articulada, transparente y centrada en sus necesidades. Su objetivo es fortalecer la confianza, la participación y la calidad del servicio público, garantizando una relación cercana, coherente y sostenible entre la administración distrital y la comunidad.

Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

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.

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.

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.

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**

**PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA**

Versión: 7

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 indican los plazos establecidos en la normatividad vigente para la respuesta:

Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones: 15 días hábiles

Solicitud de información o solicitud de copia: 10 días hábiles

Consulta: 30 días hábiles

Requerimientos entre entidades: 10 días hábiles o los días que especifiquen.

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.

Entes de control 3 días hábiles o el tiempo que se especifique en la petición en un máximo de 5 días.

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 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.

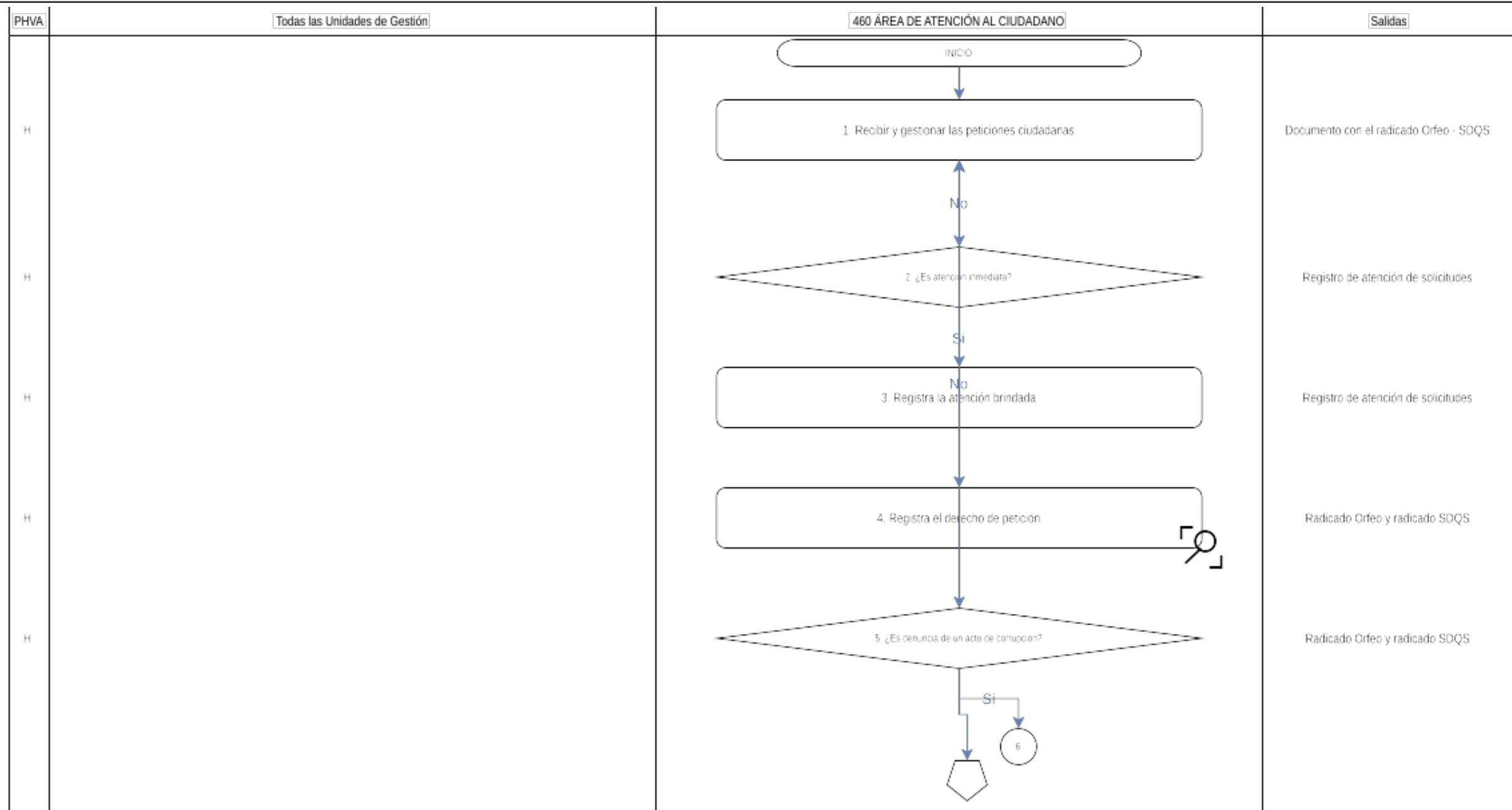
Desistimiento por vencimiento de términos:

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
• TODAS LAS ÁREAS	Información pertinente para dar respuesta a la ciudadanía, cumplimiento de los protocolos para emitir los oficios de salida.	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"> <li>• 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</li> </ul> <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 la respuesta de los derechos de petición.</p>

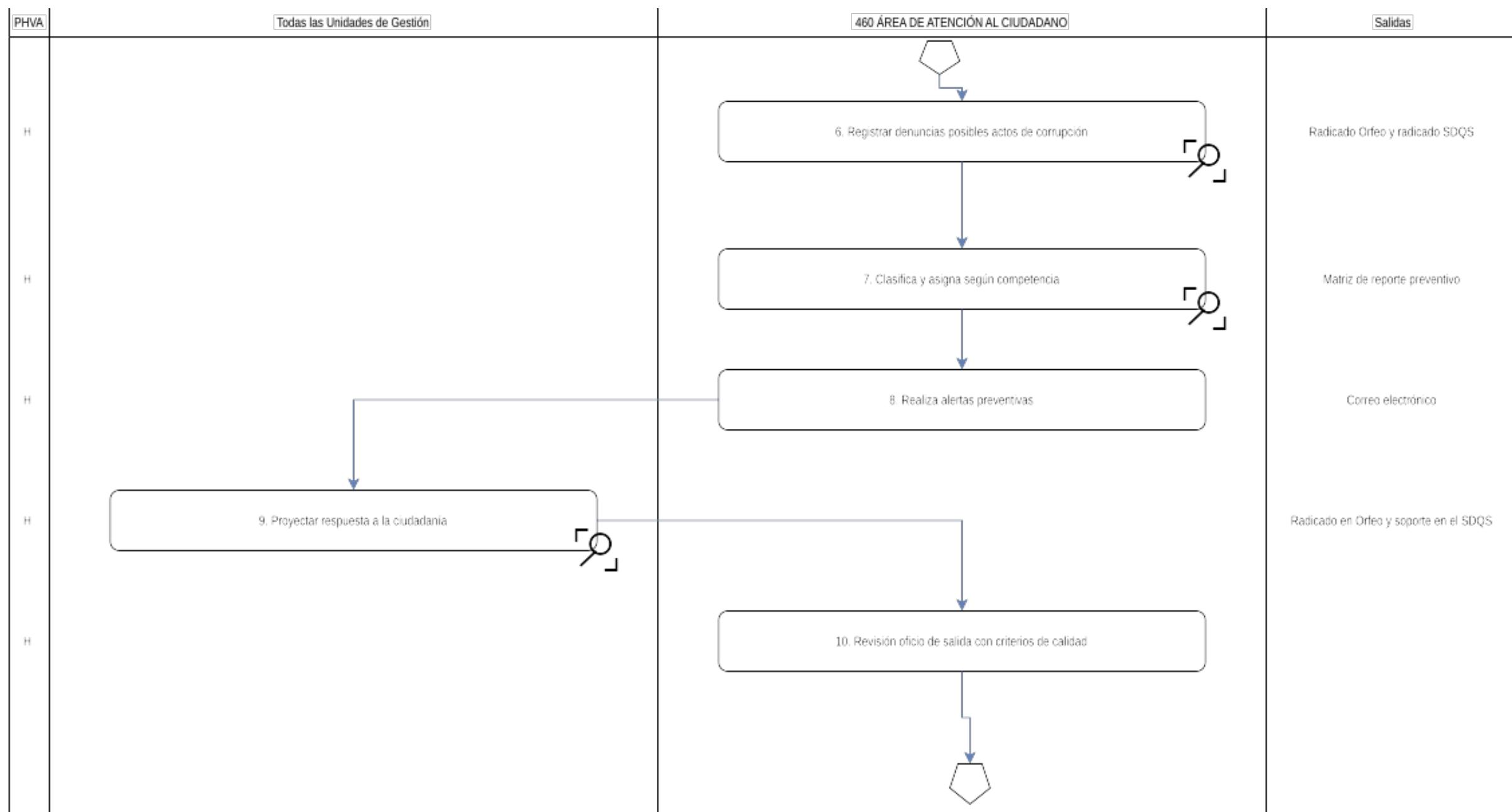
7. DIAGRAMA DE FLUJO





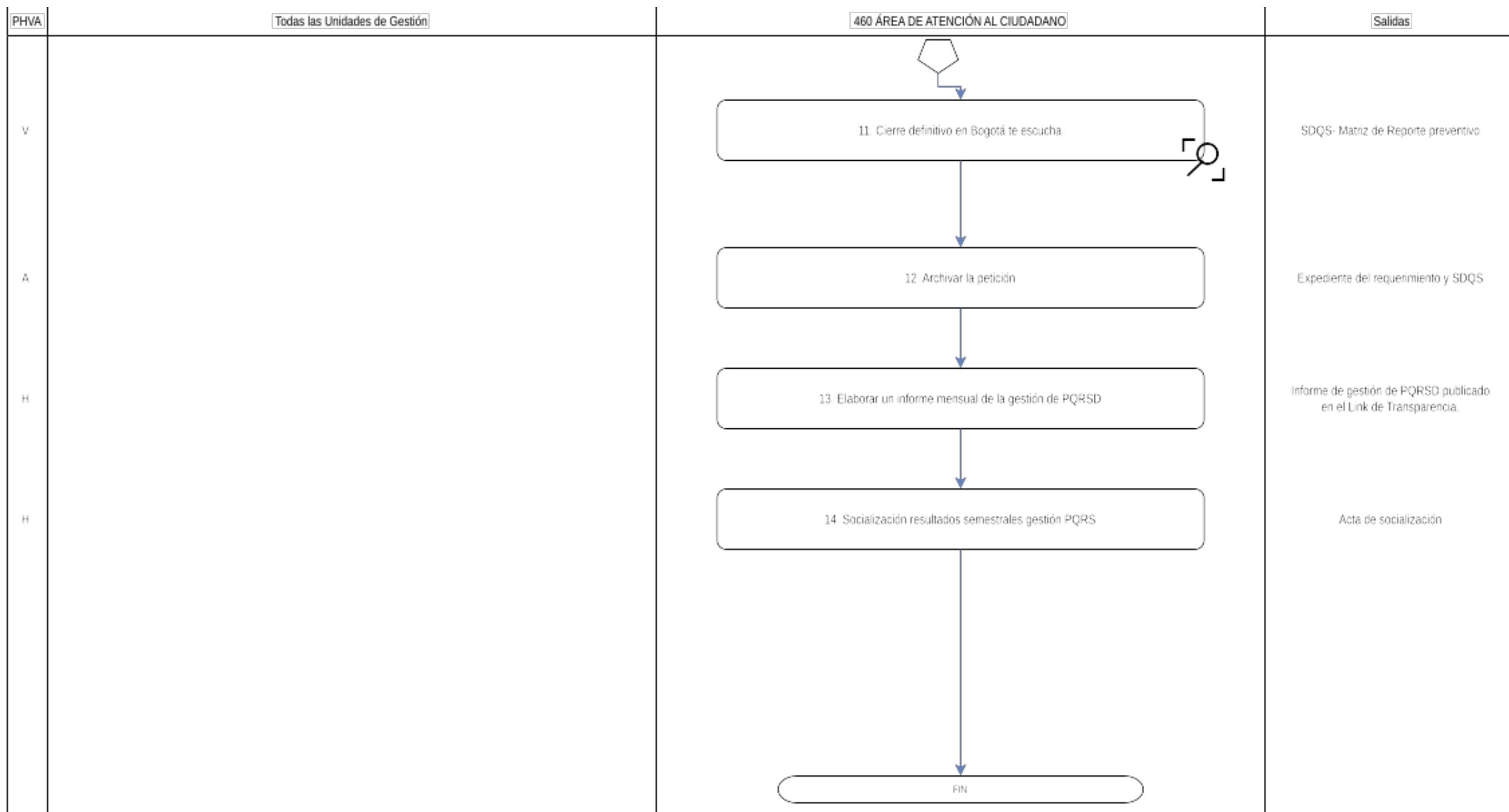
PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 7



PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 7



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Ciclo PHVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	ACTORES	RESPONSABLE	TIEMPO (HORAS)	DOCUMENTO / REGISTRO
1	H	<b>Recibir y gestionar las peticiones ciudadanas</b> Funcionario - contratista 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	El funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	20 minutos	Documento con el radicado Orfeo - SDQS



PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 7

		te escucha. Nota: para aquellas peticiones ya registradas en Bogotá te escucha, se deberá omitir la generación automática a través de Orfeo.				
2	H	<b>¿Es atención inmediata?</b> 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. <b>Si:</b> Continua en la actividad 3 <b>No:</b> Se devuelve a la actividad 1	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	El funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	7 minutos	Registro de atención de solicitudes
3	H	<b>Registrar la atención brindada</b> Funcionario - contratista 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	El funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	10 minutos	Registro de atención de solicitudes GRC-F-01
4	H	<b>Registrar el derecho de petición</b> Funcionario - contratista 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	El funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	5 minutos	Radicado Orfeo y radicado SDQS
5	H	<b>¿Es denuncia de un acto de corrupción?</b> ¿Es denuncia de un acto de corrupción? Si la respuesta es SI: se 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 como Denuncia por posibles actos de corrupción.  Si la respuesta es NO: se clasifica como derecho de petición a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y Bogotá te escucha, registrar en la matriz de reporte preventivo. SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía GRC-F-02 seleccionar el expediente y tipo documental de cada radicado, generado para trámite, y asignar al área de competencia para la respuesta.  <b>Si:</b> Continua en la actividad 6 <b>No:</b> Se devuelve a la actividad 1	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	El funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	1 día	Radicado Orfeo y radicado SDQS
6	H	<b>Registrar denuncias posibles actos de corrupción</b> Funcionario - contratista 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 como denuncia por posibles actos de corrupción.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	El funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	10 minutos	Radicado Orfeo y radicado SDQS
7	H	<b>Clasificar y asignar según competencia</b> Funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, clasifica el derecho de petición a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y Bogotá te escucha, registrar en la matriz de reporte preventivo SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía GRC-F-02, seleccionar el expediente y tipo documental de cada radicado generado para trámite y asignar al área de competencia para la respuesta.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	El funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía	10 minutos	Matriz de reporte preventivo
8	H	<b>Realizar alertas preventivas</b> Funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento 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.  Esta actividad se realizará únicamente para aquellas peticiones próximas a vencerse (dos días previos al vencimiento).	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario - contratista de Relacionamiento con la Ciudadanía.	1 día	Correo electrónico
9	H	<b>Proyectar respuesta a la ciudadanía</b> Funcionario - contratista de la Dependencia a cargo de emitir la respuesta asocia los radicados de salida al radicado de entrada del gestor documental Orfeo y reasigna a Relacionamiento con la Ciudadanía.  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.	Todas las Unidades de Gestión	Unidades de gestión asociadas a la dependencia	15 días	Radicado en Orfeo y soporte en el SDQS



PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 7

10	H	<b>Revisar oficio de salida con criterios de calidad</b> Verificar los lineamientos de lenguaje claro y los atributos de calidad.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario - contratista de Relacionamiento con la Ciudadanía.	20 minutos	
11	V	<b>Finalizar en Bogotá te escucha</b> Funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento 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.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario - contratista de Relacionamiento con la Ciudadanía.	10 minutos	SDQS- Matriz de Reporte preventivo GRC-F-02
12	A	<b>Archivar la petición</b> Funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, archiva virtualmente la petición de acuerdo con la Tabla de Retención Documental -TRD de SAF.  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.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario - contratista de Relacionamiento con la Ciudadanía.	anual	Expediente del requerimiento y SDQS
13	H	<b>Elaborar un informe mensual de la gestión de PQRSD</b> Informe mensual de gestión de peticiones: Se deberá elaborar un informe mensual sobre la gestión de peticiones de la Entidad, en el cual se consolide información relacionada con: el número total de peticiones recibidas, el canal de recepción, la tipología, el número de peticiones atendidas en el periodo, los tiempos de respuesta por dependencia y tipología, el número de trasladados realizados, las veedurías ciudadanas registradas, los temas recurrentes y las conclusiones derivadas del análisis de la gestión.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario - contratista de Relacionamiento con la Ciudadanía.	4 h	Informe de gestión de PQRSD publicado en el Link de Transparencia.
14	H	<b>Socializar resultados semestrales gestión PQRS</b> El Defensor de la Ciudadanía socializa ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el resultado semestral de la gestión de PQRSD de la Entidad.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Defensor a la Ciudadanía	15 minutos	Acta de socialización radicada.

8. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME

ACTIVIDAD	PRODUCTO Y/O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	CORRECCIÓN	REGISTRO
4. Registrar el derecho de petición: Funcionario - contratista 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.	Radicado Orfeo y radicado SDQS	Confiabilidad en la gestión de las PQRSD conforme a las directrices normativas que definen cómo y dónde se debe registrar de acuerdo con la manifestación del peticionario(a).	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: Funcionario - contratista 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 como denuncia por posibles actos de corrupción.	Radicado Orfeo y radicado SDQS	Calidad en la gestión de las PQRSD para evidenciar que lo manifestado por la ciudadanía cumpla con las características y el tratamiento por 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. Clasificar y asignar según competencia: Funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía, clasifica el derecho de petición a través del Sistema de Gestión Documental Orfeo y Bogotá te escucha, registrar en la matriz de reporte preventivo SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía GRC-F-02, seleccionar el expediente y tipo documental de cada radicado generado para trámite y asignar al área de competencia para la respuesta.	Matriz de reporte preventivo	Calidad en la gestión de las PQRSD para evidenciar la coherencia entre el o los expedientes, tipologías de las peticiones y tipos documentales vigentes en Idartes.	Generar las actividades en el gestor documental.	Matriz de reporte preventivo
9. Proyectar respuesta a la ciudadanía: Funcionario - contratista de la Dependencia a cargo de emitir la respuesta asocia los radicados de salida al radicado de entrada del gestor documental Orfeo y reasigna a Relacionamiento con la Ciudadanía. Lo anterior se constituye en la única	Radicado en Orfeo y soporte en el SDQS	Confiabilidad y coherencia entre el radicado de entrada y su asociación con el radicado de salida.	Devolución de la respuesta al área responsable, para las correcciones.	Radicado de salida asociado a la petición de entrada.



PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 7

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.

11. Finalizar en Bogotá te escucha: Funcionario - contratista del equipo de Relacionamiento 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.

SDQS- Matriz de Reporte preventivo

Oportunidad: consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales de 15 días hábiles para las peticiones tipificadas como derechos de petición de interés general o particular, de acuerdo con la Ley 1755 de 2015. Respuesta de fondo: es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones: Claridad: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía. Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición. Congruencia: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado. Consecuencia: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar a la peticionaria o el peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente. Notificación de la decisión: es la necesidad de poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta o decisión, las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado"

Devolución de la respuesta al área responsable, para las correcciones.

Radicado de salida asociado a la petición de entrada.

#### 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 – Relacionamiento 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

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.
7	2025-11-05	Ajuste de propósito para enfatizar el enfoque de atención diferencial, alineación con la Ley 1757/2015 (participación ciudadana), la Ley 1581 (protección de datos) y lineamientos MIPG que exigen enfoque diferencial y mejoras en atención al ciudadano. Además, cumplimiento de las metas y criterios FURAG sobre servicio al ciudadano. Con esto se busca ampliar y enfatizar responsabilidades operativas (necesidad de capacitación en canales digitales y trato diferencial), mejora indicadores de gestión y prepara a la entidad para reportes FURAG más favorables Glosario / Definiciones Actualización y estandarización de definiciones: "requerimiento ciudadano", "petición de acceso a la información", "queja", "denuncia", "solicitud de derecho de petición", "radicación digital", "CRM/expediente ciudadano". Inclusión de definición de "trámite urgente" y "vulnerable". Buscando uniformidad terminológica requerida por FURAG y por la política institucional de calidad; facilita interoperabilidad con SUIT/FUID y con sistemas de atención al ciudadano, ya que esto reduce ambigüedades en la operación diaria; facilita la capacitación del personal y la automatización en sistemas; mejora la clasificación y



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
CULTURA RECREACION Y DEPORTE  
Instituto Distrital de las Artes

## GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-PD-01

Fecha: 05/11/2025

### PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Versión: 7

monitoreo. Flujo operativo y pasos del procedimiento Redefinición del fluograma y se incluyen actividades que facilitan la identificación del producto final y su enlace con las instancias decisorias de la entidad. Esto ayuda a Mejorar en términos de transparencia, tiempos y trazabilidad por normas MIPG y modelo de atención a la ciudadanía. Respondemos además a obligaciones del Decreto sobre uso de medios electrónicos. Puntos de control y productos o servicios no conforme Se ajustaron para incluir las actividades de cierre definitivo en Bogotá te Escucha, determinando los criterios claves para que la respuesta tenga la oportunidad, claridad, consecuencia, coherencia y demás atributos que debe contener para llegar al ciudadano que ha establecido comunicación con la entidad.

#### 14. CONTROL DE APROBACIÓN

ESTADO	FECHA	NOMBRE	CARGO
ELABORÓ	2025-10-30	GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ	ENLACE MIPG
REVISÓ	2025-10-31	SANDRA ESPERANZA AVILA PEREZ	REFERENTE MIPG
APROBÓ	2025-10-31	ANDRES FELIPE ALBARRACIN RODRIGUEZ	LIDER DE PROCESO
AVALÓ	2025-11-05	DANIEL SANCHEZ ROJAS	JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

#### 15. COLABORADORES

NOMBRE
GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ
YECXY SALAS FLOREZ