



## GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: GSC-PD-01

Fecha: 2022-08-10

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

Versión: 4

Página: 1 de 13

#### 0. HISTORICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
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.

#### 1. LIDER DE PROCESO:

**1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Atender y recibir las peticiones provenientes de la ciudadanía registrados a través de diversos canales de atención, mediante el uso de las herramientas de gestión (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones –Bogotá te escucha - y el Sistema de Gestión Documental – Orfeo) garantizando el tratamiento completamente en línea, en tiempo real, cuya respuesta sea clara, oportuna y de calidad.

**1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO:** Inicia con la atención y recepción de las peticiones provenientes de la ciudadanía, y termina con la respuesta al requerimiento y su respectivo archivo.

**1.3 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO:** 400 SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 2. GLOSARIO:

**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.

**Matriz reporte preventivo:** banco de información que contiene los datos correspondientes a la gestión tramite 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:**



## GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: GSC-PD-01

Fecha: 2022-08-10

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

Versión: 4

Página: 2 de 13

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS - 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 éstas 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.

#### 3. CONDICIONES GENERALES:

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 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: 15 días hábiles

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

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.

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 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):



## GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: GSC-PD-01

Fecha: 2022-08-10

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

Versión: 4

Página: 3 de 13

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.

#### 4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema gráfico de la relación del procedimiento con otros procedimientos y/o procesos del IDARTES.

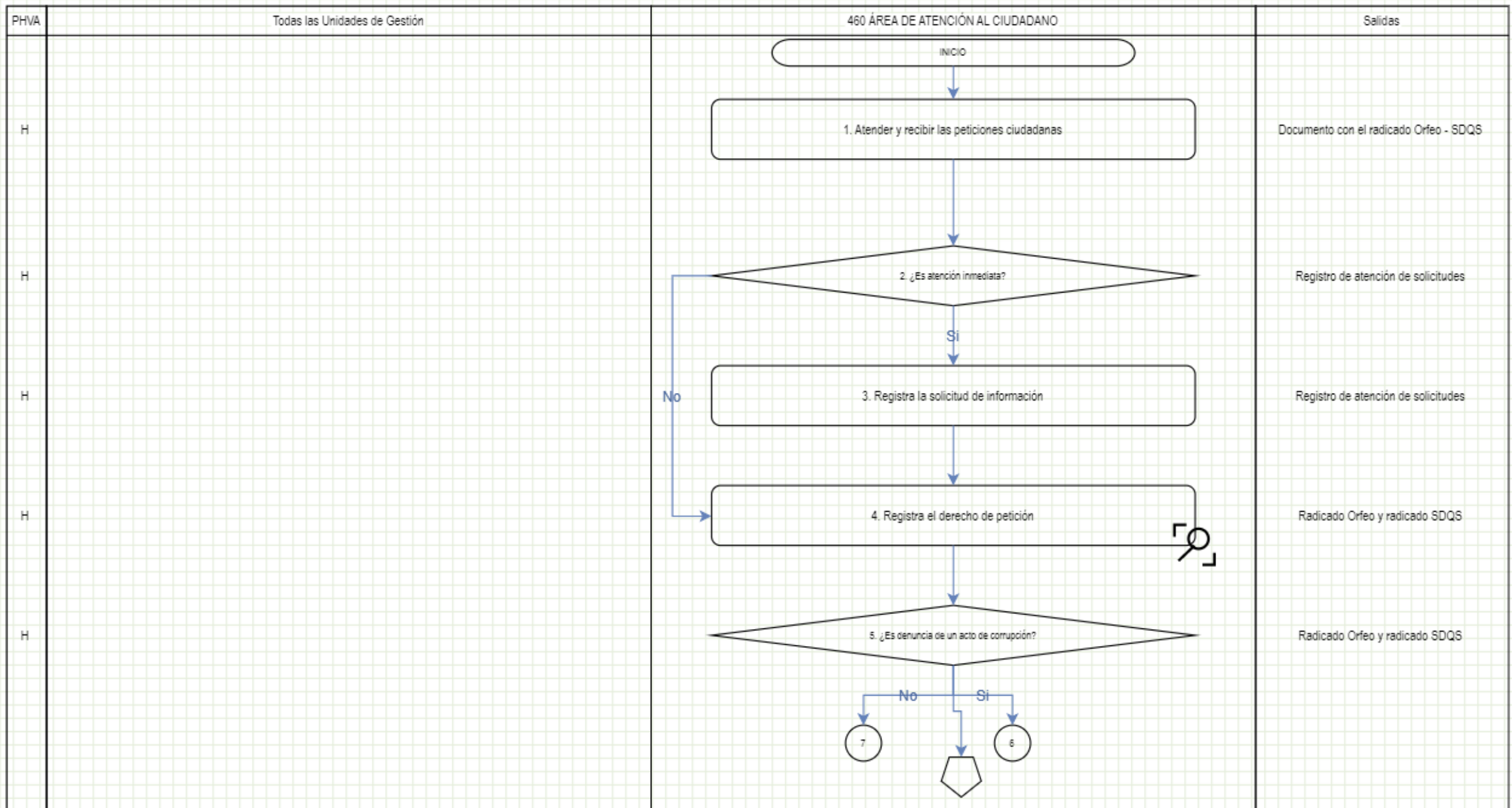
Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TODAS LAS ÁREAS</li> </ul>	Información pertinente para dar respuesta a la ciudadanía	PROCEDIMIENTO 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"> <li>• 460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</li> </ul>

#### 5. ICONOGRAFÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO: Iconografía asociada al diagrama del flujo del procedimiento.

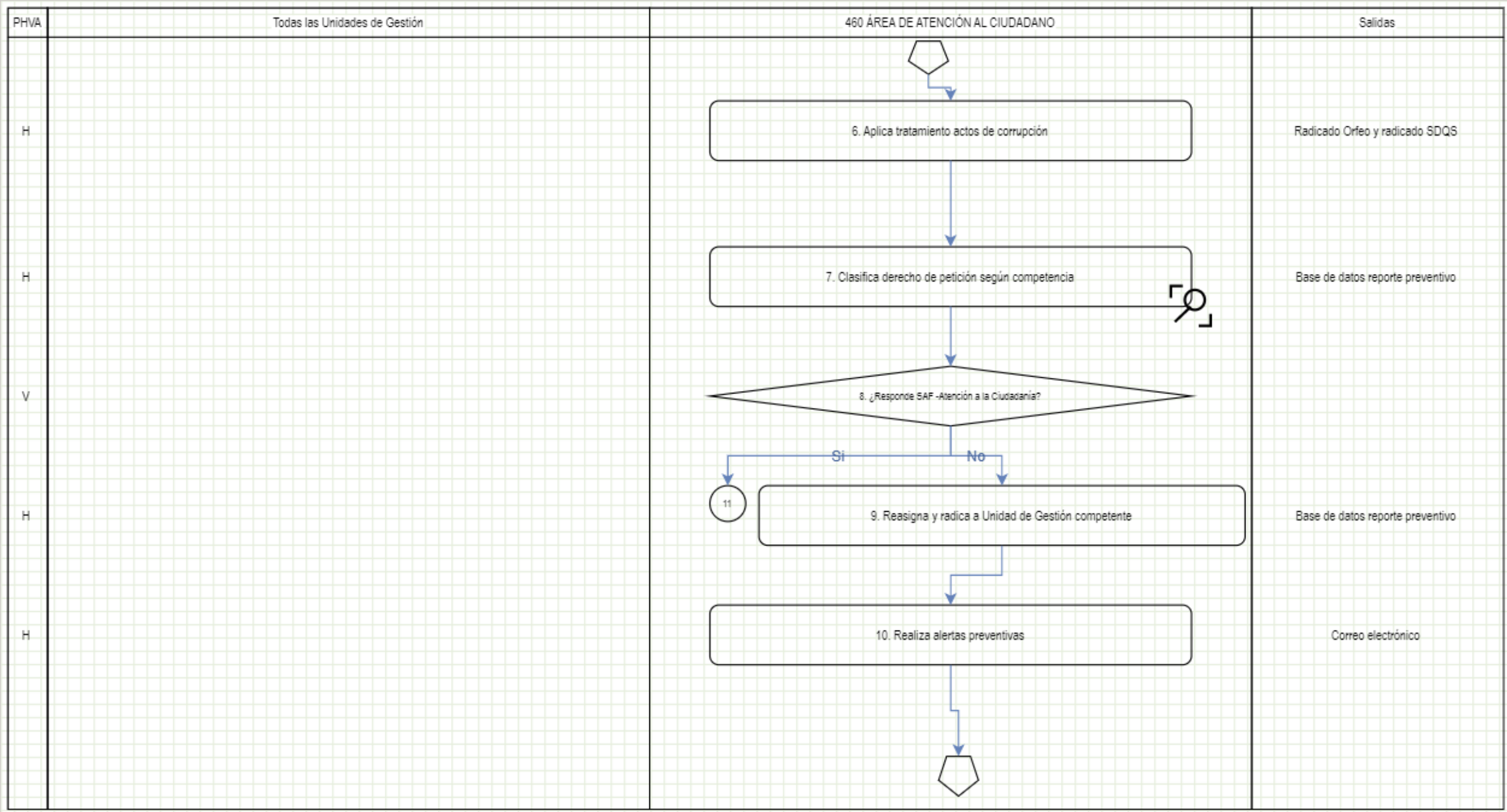
##### 5.1 DIAGRAMA DE FLUJO: Secuencia lógica de las actividades establecidas en el procedimiento.



PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

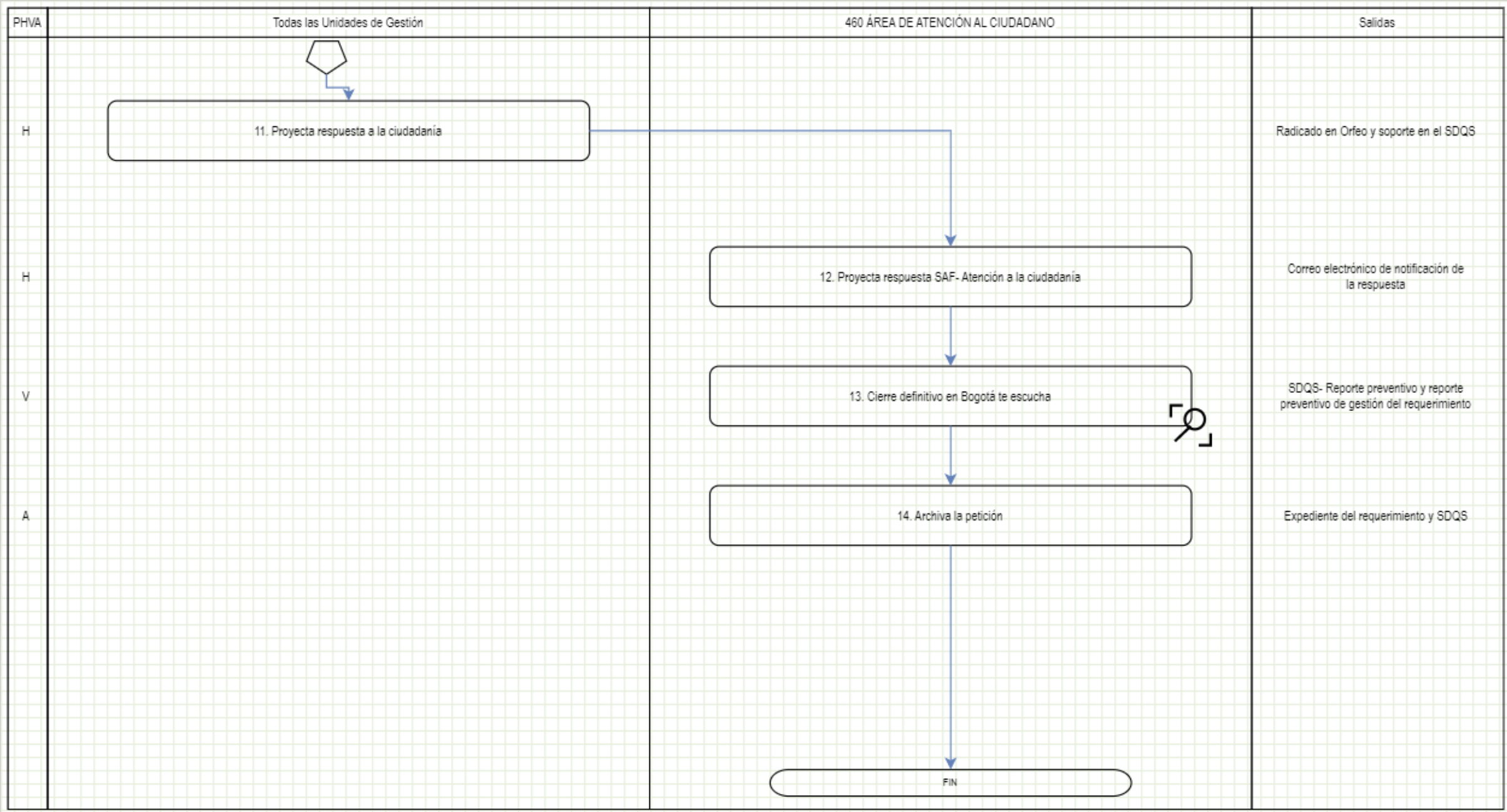


**PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA**





PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA



**5.2. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES: Características específicas de las actividades del procedimiento.**

No.	Ciclo PHVA	Ciclo de Gestión	Descripción del Ciclo de Gestión	Actores	Responsable	Tiempo (Horas)	Documento o Registro
1	H	Atender y recibir las peticiones ciudadanas	Recepción de las solicitudes interpuestas por la ciudadanía, a través de los siguientes canales: Escrito: radicado en la ventanilla de correspondencia, el funcionario o contratista deberá radicar el derecho de petición asignándolo a SAF – Atención a la Ciudadanía. El funcionario o contratista deberá elegir como medio de recepción SDQS para que el sistema genere de forma automática el enlace con el Sistema Bogotá te escucha. Para los demás canales de atención, los integrantes de SAF – Atención a la Ciudadanía, siempre que reciban una petición, deberán generar en primer lugar el radicado de Orfeo, dicho sistema generará automáticamente el radicado en el Sistema Bogotá te escucha. Nota: para aquellas peticiones ya registradas en Bogotá te escucha, se deberá omitir la generación automática a través de Orfeo.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	20 minutos	Documento con el radicado Orfeo - SDQS
2	H	¿Es atención inmediata?	¿Es atención inmediata? Si la respuesta es SI: continúa con la actividad No. 3 - Registra la solicitud de información. Si la respuesta es NO: continúa con la actividad No. 4 - Registra el derecho de petición.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	5 minutos	Registro de atención de solicitudes
3	H	Registra la solicitud de información	Relaciona atenciones tanto presenciales, telefónicas, chat, email en la matriz de atenciones cuyo enlace está compartido con todos los integrantes del área. Nota: la información suministrada a la ciudadanía está relacionada con los diferentes trámites y servicios que presta el Idartes, o las diferentes Entidades del Distrito.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	10 minutos	Registro de atención de solicitudes
4	H	Registra el derecho de petición	Registra derechos de petición en la matriz de reporte preventivo y reasigna a las distintas unidades de gestión a través de los sistemas SDQS – Orfeo. P.C.: verificar si el derecho de petición o solicitud corresponde a la denuncia por actos de corrupción.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	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.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	1 día	Radicado Orfeo y radicado SDQS
6	H	Aplica tratamiento actos de corrupción	Ingresar la petición a los sistemas Bogotá te escucha y Orfeo, asignándola a Control Interno Disciplinario de acuerdo con la tipología establecida en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS "Bogotá te escucha"	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	10 minutos	Radicado Orfeo y radicado SDQS

## GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: GSC-PD-01

Fecha: 2022-08-10

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

Versión: 4

Página: 8 de 13

7	H	Clasifica derecho de petición según competencia	Clasifica el derecho de petición a través de Orfeo y registra en la matriz de reporte preventivo. SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía selecciona el expediente y tipo documental de cada radicado generado para trámite. P.C.: revisar diariamente el buzón telefónico, correo de contáctenos y demás canales dispuestos para dar trámite a todas las solicitudes ciudadanas.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	10 minutos	Matriz de reporte preventivo
8	V	¿Responde SAF -Atención a la Ciudadanía?	¿Responde SAF -Atención a la Ciudadanía? Si la respuesta es SI: continúa con la actividad No. 11 - Proyecta respuesta el Área de Atención. Si la respuesta es NO: continúa con la actividad No. 9 - Reasigna y radica a Unidad de Gestión competente	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	5 minutos	
9	H	Reasigna y radica a Unidad de Gestión competente	Reasigna el requerimiento a través de los sistemas Bogotá te escucha - Orfeo a la Unidad de Gestión competente para que realice el trámite respectivo. Una vez finalizado el trámite en Bogotá te escucha se procede con la actualización de la base de datos de reporte preventivo. Nota: cuando el requerimiento se informe por competencia a otras unidades de gestión, SAF - Relacionamiento con la ciudadanía describe el trámite que se va a seguir. La unidad de gestión que consolida la respuesta da cierre al sistema Bogotá te escucha.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	10 minutos	Matriz de reporte preventivo
10	H	Realiza alertas preventivas	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 (un día previo al vencimiento)	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	1 día	Correo electrónico
11	H	Proyecta respuesta a 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.	Todas las Unidades de Gestión	Funcionario o contratista designado por la Unidad de Gestión responsable	15 días	Radicado en Orfeo y soporte en el SDQS
12	H	Proyecta respuesta SAF- Atención a la ciudadanía	Emite la 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.	460 ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Funcionario o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía.	15 minutos	Correo electrónico de notificación de la respuesta
13	V	Cierre definitivo en Bogotá te escucha	Realiza cierre definitivo en el sistema Bogotá te escucha con la comunicación que proyecte la unidad de gestión. P.C.: 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 o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía	10 minutos	SDQS- Matriz de Reporte preventivo



14	A	Archiva la petición	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 o contratista designado de SAF - Relacionamiento con la ciudadanía.	anual	Expediente del requerimiento y SDQS
----	---	---------------------	--	-----------------------------------	---	-------	-------------------------------------

**6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

- En el marco de lo establecido en el artículo 13 de la ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.
- Todo Derecho de Petición ingresado a través de los diferentes canales (escrito, presencial, telefónico, email, chat, buzón) se tramita a través del gestor documental Orfeo, se articula con Bogotá te Escucha. Los canales oficiales definidos por la entidad para la recepción de PQRS presentadas por la ciudadanía ante el Idartes son:  
Atención telefónica: medio de comunicación directo con el que cuenta la ciudadanía, a través del cual puede expresar PQRS sobre temas relacionados con la entidad. Para este efecto el Idartes dispone de la línea Telefónica (601) 3795750 Ext 4500 - 4501- 4502 – 4503 - 4504 - 4505  
Atención presencial: punto de atención directa y personalizada dispuesto en las oficinas de atención del Idartes, para brindar orientación general a la ciudadanía sobre la presentación de PQRS sobre temas relacionados con la entidad.  
buzón de sugerencias: Buzones ubicados en sedes, escenarios y puntos de atención del Idartes, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito PQRS sobre temas relacionados con la entidad.  
Chat: canal de recepción virtual de PQRS dispuesto por el Idartes en la página principal de la entidad y administrado por la SAF - Relacionamiento con la ciudadanía.  
correo electrónico: el Idartes dispone del correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co), administrado por la SAF - Relacionamiento con la ciudadanía. , por medio del cual, la ciudadanía puede manifestar de manera virtual sus PQRS.  
Puntos de radicación: corresponde a la ventanilla de radicación dispuesta por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, ubicada en la Carrera 8 No. 15 - 46.  
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te Escucha: Sistema informático 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 éstas sean resueltas por cada una de ellas en lo de su competencia.
- Todo Derecho de Petición debe tener respuesta, teniendo en cuenta su modalidad. Dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente. Por lo anterior, el trámite de reasignación, proyección de respuesta, vistos buenos, firmas y envíos se realizarán de tal manera que el peticionario reciba la respuesta dentro de los tiempos definidos en la norma.
- Si el Instituto constata que una petición ya radicada está incompleta y que el peticionario debe realizar una gestión, el peticionario tendrá diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que complete su solicitud a fin de obtener una respuesta de fondo. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud cuando no amplíe la información del requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un tiempo igual. Se dará cumplimiento a la Circular 001 de 2022, en todos los eventos en los cuales, frente a una petición incompleta, la entidad haya solicitado ampliación de la información al peticionario (a) y no se haya recibido respuesta dentro del término legal del mes siguiente a la solicitud de ampliación, debe emitirse el correspondiente acto administrativo debidamente motivado, el cual deberá ser notificado personalmente al peticionario, para que éste, si así lo desea, haga uso del recurso de reposición que consagra la ley.
- Cuando excepcionalmente no fuera posible resolver la petición en los plazos legales, se debe informar de 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 inicialmente previsto.
- Las faltas de atención y respuesta a las peticiones y a los términos para resolver, constituirá falta para el servidor público responsable de la respuesta, y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo al régimen disciplinario. La SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía enviará semestralmente la relación de las peticiones que se contestaron por fuera de los términos de ley a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

7. Para el desarrollo de este procedimiento se trabaja con los sistemas Bogotá te escucha - Orfeo y la matriz en línea de Google Drive, utilizados para la incorporación y trámite de los requerimientos, además se registran las atenciones inmediatas y encuesta de satisfacción del servicio.
8. Para la recepción de los Derechos de Petición presenciales, se toma textualmente tal como lo dice el peticionario y se le informa el número del requerimiento emitido por el SDQS. Cuando la petición es recibida en uno de los puntos CREA de la entidad y diligenciada a través del formato buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se escanea el formulario diligenciado y se envía escaneada al correo [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) para que surta el trámite correspondiente. para su correcto diligenciamiento se sugiere consultar el Instructivo para el correcto funcionamiento de los buzones de sugerencias.
9. Para los casos de contingencia motivada por fallas en el sistema eléctrico o de internet, la información de la atención ciudadana se diligenciará en el formato registro de atenciones La SAF - Relacionamiento con la ciudadanía.
10. Con el propósito de fortalecer la cultura de respuesta oportuna en la Entidad, la información del 100% de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones deberá quedar registrada en la matriz Reporte preventivo de gestión para que se posibilite la generación de mecanismos administrativos que contribuyan al mejoramiento continuo.
11. Las personas con discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores tienen una atención prioritaria toda vez que hacen parte de una población que requiere más atención por su condición de vulnerabilidad.
12. Está completamente prohibido recibir documentos a la mano. Toda documentación de la Entidad debe ingresar por la ventanilla de correspondencia del área de gestión documental, a través del sistema Orfeo. Todo Derecho de Petición que ingrese mediante documento escrito deberá ser radicado por SAF - Gestión Documental.
13. El Instituto Distrital de las Artes tendrá dispuesta en su página de internet, así como en sus puntos de atención una encuesta que permitirá conocer la percepción ciudadana de los servicios ofrecidos por la entidad.
14. La respuesta a un requerimiento anónimo será publicada por la SAF - Relacionamiento con la ciudadanía de la sede principal del Idartes en la cartelera ubicada en el primer piso por el término de cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de publicación, conforme a la normativa vigente.
15. Si el Instituto recibe peticiones relacionadas con hechos de corrupción realizados por funcionarios o contratistas tales como soborno, cohecho, malversación, tráfico de influencias, extorsión, fraude o obstrucción de la justicia, las mismas deberán trasladarse a la Oficina de Control Interno Disciplinario, e informadas a la Oficina de Control Interno. En esta política de operación se le indica a todos los integrantes de la SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía que de recibir este tipo de denuncias a través de los diferentes canales dispuestos por el Instituto para ello, las mismas se trasladarán a través del Sistema "Bogotá te escucha" a la oficina de control disciplinario quienes efectuarán el análisis correspondiente y determinarán si corresponde o no a un posible acto de corrupción. Será esta oficina luego del análisis quien determinará si da trámite a la petición o trasladará la misma cambiando la tipología y direccionándola a la dependencia correspondiente.
16. De acuerdo con la Circular externa única de Colombia Compra Eficiente, "el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP es el medio de información oficial de toda la contratación realizada con dineros públicos. El SECOP es el punto único de ingreso de información para las entidades que contratan con cargo a recursos públicos, los entes de control y la ciudadanía en general." En atención a lo anterior, todos los procesos que se adelantan por temas de contratación son competencia de la Oficina Asesora Jurídica y la trazabilidad de esos procesos quedará plasmada en la plataforma [www.colombiacompra.gov.co](http://www.colombiacompra.gov.co), de recibir peticiones, quejas, reclamos o sugerencias referente a temas de contratación, será la Oficina Asesora Jurídica quien deberá dar el trámite correspondiente.
17. La SAF - Relacionamiento con la ciudadanía cada vez que reciba una solicitud de trámite ciudadana sin importar el canal de ingreso de esta, deberá ingresarla tanto al gestor documental Orfeo, como al Sistema "Bogotá te escucha", con lo anterior estamos garantizando que en ambos aplicativos se tenga la trazabilidad de las peticiones.
18. Cada Unidad de Gestión responsable del trámite a las solicitudes ciudadanas deberá proyectar un oficio de salida a través del aplicativo Orfeo con la respuesta de fondo a los peticionarios. Será el responsable de cada unidad de gestión quien firme y garantice que dicha respuesta cumple con los criterios de calidad, calidez y oportunidad.
19. Cada gestor del sistema "Bogotá te escucha" en el Idartes, deberá cerrar las peticiones en el Bogotá te escucha con el radicado de salida, a su vez será esa persona la encargada de que el ciudadano reciba la misma a la dirección de notificación plasmada en la petición.
20. Toda la información de los trámites de las peticiones deberá quedar registrada en la matriz "Reporte preventivo" para que se garantice así el seguimiento por parte de SAF -Relacionamiento con la Ciudadanía.
21. Cuando la petición no sea competencia del Idartes, se realizará el traslado a través del Sistema Bogotá te escucha.
22. Para el trámite de las peticiones por redes sociales se dará cumplimiento a la Circular 011 de 2020 de la Veeduría Distrital, la Oficina Asesora de Comunicaciones enviará al correo electrónico [contactenos@idartes.gov.co](mailto:contactenos@idartes.gov.co) las peticiones para que se de trámite a través del área de atención a la ciudadanía y se notifique al peticionario la respuesta.
23. La SAF - Relacionamiento con la ciudadanía para aquellas preguntas frecuentes, enlazará la solicitud de trámite al SDQS y responderá a través del mismo sin radicado de entrada o salida de Orfeo.

24. Con base en la información recogida anualmente del consolidado de derechos de petición, La SAF - Relacionamiento con la ciudadanía generará comunicación interna a aquellas Unidades de Gestión donde se hayan presentado mayor número de reclamos, para que éstas a su vez incorporen acciones de mejora en sus procesos; de no disminuir sus números de quejas y reclamos en la siguiente anualidad a través de la figura del defensor de la ciudadanía, se notificará a la Dirección General del Instituto.

25. Todas las actividades inmersas dentro de este procedimiento se deben ejecutar de conformidad con el Manual de atención y servicio a la ciudadanía asegurando una adecuada atención y la inclusión del enfoque poblacional-diferencial.

26. Los colaboradores que hagan parte de la recepción, registro, tipificación, direccionamiento, y gestión de una denuncia de posibles actos de corrupción, y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberán suscribir un Acuerdo de confidencialidad y no divulgación de la información. Las medidas de protección al(la) denunciante deben ser implementadas con el propósito de reducir el riesgo a represalias, así como brindarles garantías a los(as) ciudadanos(as) para la interposición de denuncias por presuntos actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de interés.

**7. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME:**

Actividad	Producto y/o Servicio	Criterio de Aceptación	Corrección	Registro
4. Registra el derecho de petición: Registra derechos de petición en la matriz de reporte preventivo y reasigna a las distintas unidades de gestión a través de los sistemas SDQS – Orfeo. P.C.: 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 como y donde se debe registrar.	Ajustar la tipología de acuerdo con el criterio y solicitar ampliación de la información dependiendo de la solicitud.	Radicado Orfeo
7. Clasifica derecho de petición según competencia: Clasifica el derecho de petición a través de Orfeo y registra en la matriz de reporte preventivo. SAF - Relacionamiento con la Ciudadanía selecciona el expediente y tipo documental de cada radicado generado para trámite. P.C.: revisar diariamente el buzón telefónico, correo de contáctenos 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
13. Cierre definitivo en Bogotá te escucha: Realiza cierre definitivo en el sistema Bogotá te escucha con la comunicación que proyecte la unidad de gestión. P.C.: 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 en los términos de ley a las solicitudes de la ciudadanía	Oportunidad en la respuesta a todas las peticiones con criterios de oportunidad, calidad y calidez.	Dentro de la política de operación No.6 se manifiesta el manejo que se debe dar a la falta de respuesta oportuna.	Correo electrónico de alertas enviadas.


**8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:**

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

**9. NORMATIVA ASOCIADA:**

LEY 57 DE 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

ACUERDO 3 DE 1987: (Concejo Distrital) Por el cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá, el ejercicio de derecho de petición de información y copia y de consulta.

	<b>GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	<b>Código: GSC-PD-01</b>
		<b>Fecha: 2022-08-10</b>
	<b>PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA</b>	<b>Versión: 4</b>
		<b>Página: 12 de 13</b>

CARTA POLÍTICA DE 1991: Art. 23 y 74: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".

DECRETO 2150 DE 1995: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública

DECRETO 2232 DE 1995: Por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.

LEY 594 DE 2000: Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

CIRCULAR 021 DE 2001: (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Variables para realizar el informe mensual de PQRS.

LEY 734 DE 2002: Por la cual se expide el código disciplinario único.

LEY 962 DE 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o pres-tan servicios públicos.

DIRECTIVA 002 DE 2005: Adopción de la política del servicio al ciudadano en la administración distrital.

LEY 1171 DE 2007: Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.

CIRCULAR 012 DE 2007:(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Operación del sistema distrital de quejas y soluciones.

DIRECTIVA 009 DE 2008: Aplicación de las disposiciones contenidas en el Decreto 483 de 2007 "por el cual se adopta el sistema unificado distrital de inspección, vigilancia y control de Bogotá Distrito Capital".

CIRCULAR 033 DE 2008:(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del sistema distrital de quejas y soluciones.

CIRCULAR 034 DE 2008: (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Administración del sistema distrital de quejas y soluciones.

CIRCULAR 035 DE 2008: (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Adopción de estándares e indicadores de trámites de las entidades del Distrito Capital.

CIRCULAR 018 DE 2009: (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Informe mensual de quejas y reclamos.

CIRCULAR 034 DE 2009: (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Administración de la guía de trámites y servicios y mapa callejero.

CIRCULAR 067 DE 2010: (Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) Orientaciones para la designación de la figura del defensor del ciudadano en todas las entidades distritales.

DECRETO 371 DE 2010: "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del Distrito Capital".

ACUERDO 1 DE 2011: (Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes) Por el cual se adoptan los estatutos del Instituto Distrital de las Artes –Idartes.

ACUERDO 4 DE 2011:(Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes) Por el cual se establece el manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de la planta global de personal del Instituto Distrital de las Artes –Idartes -Idartes.

ACUERDO 5 DE 2011: (Consejo Directivo del Instituto Distrital de las Artes) Por el cual establece la escala sala-rial de las diferentes categorías de empleos y emolumentos de los servidores y servidoras del Instituto Distrital de las Artes –Idartes.

CIRCULAR 047 DE 2011:(Secretaría General. Alcaldía Mayor de Bogotá) concepto unificador. Derechos de petición.

LEY 1437 DE 2011: Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

LEY 1474 DE 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

CONCEPTO CONSEJO DE ESTADO: El señor ministro de justicia y del derecho consulta a la sala sobre la normatividad aplicable al derecho de petición ante la declaratoria de inexequibilidad de "los artículos 13 a 32" de la ley 1437 de 2011, código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – CPACA.

DECRETO 0019 DE 2012: Por lo cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.



## GESTIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Código: GSC-PD-01

Fecha: 2022-08-10

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

Versión: 4

Página: 13 de 13

DECRETO 2641 DE 2012: Por el cual se establece la estrategia de gobierno electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital y se dictan otras disposiciones.

CONPES 3785 de 2013: Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano

DECRETO 197 DE 2014: Por medio del cual se adopta la política pública distrital de servicio a la ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

ACUERDO 630 DE 2015: Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones

CIRCULAR 015 DE 2015: Concepto de la sala de consulta y servicio civil del consejo de estado, sobre normativa aplicable al derecho de petición.

LEY 1755 DE 2015: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición.

DIRECTIVA 015 DE 2015: Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción.

DECRETO 1166 DE 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1069 de 2015, decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

DECRETO 1499 DE 2017: Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015. Artículo 2.2.22.2.1. Políticas de gestión y desempeño institucional. Política de servicio al ciudadano.

ACUERDO 2 DE 2017: Por la cual se modifica la estructura organizacional del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES-.

DIRECTIVA 008 DE 2018: Directriz para precisar qué conductas son consideradas como actos de corrupción para facilitar su adecuación típica en materia disciplinaria.

Ley 2052 de 2020: Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones

#### 10. RECURSOS:

Recurso humano: personal idóneo designado en SAF – Servicio a la Ciudadanía para llevar a cabo el procedimiento.

Recursos tecnológicos: equipos de cómputo, Sistema de Gestión Documental Orfeo, Sistema para la gestión de peticiones Bogotá te escucha - SDQS.

Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló	Código Verificación
VIVIANA ORTIZ BERNAL 2022-07-19 13:56:11	ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA 2022-08-09 10:48:24	SANDRA ESPERANZA AVILA PEREZ 2022-07-19 14:32:43	CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ 2022-08-10 14:31:31	