	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 1 de 6

**Objetivo:** Emitir lineamientos para el correcto diligenciamiento de la información depositada a través del formulario de registro PQRS.

**Alcance:** Inicia con el diligenciamiento de la información de los derechos de petición hasta su registro en la base de datos “Reporte Preventivo”

**Responsables:** Área de Gestión de Servicio a la Ciudadanía

**Normatividad:** No aplica

**Definiciones y Abreviaturas:** No aplica

### GENERALIDADES


El formulario web es la herramienta utilizada por el Área de Servicio a la Ciudadanía como mecanismo para ingreso de la información en la base de datos de Reporte Preventivo, la cual se diseñó a partir de Google Drive ligado a las cuentas institucionales y se constituye en el insumo para la realización de los informes mensuales.

A través de correo son compartidos los enlaces a través de los cuales se podrá ingresar a:

1. Formulario web – Google Forms
2. Base de datos – Reporte preventivo

**Nota.** Se recomienda que cada vez que se dé trámite a una petición, la información sea al mismo tiempo incorporada a través del formulario, lo que garantiza que la información esté disponible en tiempo real y se eviten reprocesos.

No	Descripción de la Actividad
1	<p><b>Diligenciar el Formulario</b></p> <p>Los servidores públicos deberán ingresar a través del link compartido en el correo emitido por el responsable del área y abrir el enlace del formulario, el cual deberá diligenciar así:</p> <p><b>a. Servidor público: Deberá elegir el nombre de la persona</b> a cargo de la gestión de la petición.</p> <p><b>b. Canal:</b> Hace referencia al medio a través del cual llegó la petición a la entidad. Ejemplo: cuando la petición se recepciona a través de Gestión Documental, el</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 2 de 6


canal que deberá seleccionar el funcionario será escrito.

- c. Número de petición SDQS:** El Servidor deberá copiar y pegar el número de la petición que se encuentra tramitando del aplicativo SDQS. Se recomienda no digitar el número uno a uno evitando incurrir en errores de digitación.
- d. Fecha de asignación a la entidad – SDQS:** El Servidor público deberá diligenciar este dato de acuerdo a la información registrada en el aplicativo SDQS. Tenga en cuenta que la fecha que debe colocar corresponde a la fecha en la que la petición ingresó a la entidad.
- e. Tipo de petición:** El Servidor público deberá seleccionar el tipo de petición según corresponda. A continuación de evidencia el tipo de petición:

**TIPO DE PETICIÓN \***

- QUEJA
- RECLAMO
- SUGERENCIA
- FELICITACIÓN
- DERECHO DE PETICIÓN INTERES GENERAL
- DERECHO DE PETICIÓN INTERES PARTICULAR
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN
- SOLICITUD DE COPIAS
- CONSULTA
- DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION

- Para el caso de la tipología “RECLAMO” el formulario desplegará la siguiente información según corresponda.

	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 3 de 6


**RECLAMO EN CONTRA DE: \***  
Reclamo: es una petición por la mala prestación de un trámite o servicio de la entidad

GERENCIA DE DANZA ▼

**TIPO DE RECLAMO \***

- EL SERVICIO Y/O TRÁMITE FUÉ LENTO Y CONGESTIONADO
- EL SERVICIO Y/O TRÁMITE NO SE REALIZA DENTRO DE LOS TIEMPOS PREVISTOS
- SE EXIGIERON REQUISITOS INNECESARIOS, EN CONTRA DE LA LEY ANTITRÁMITE
- LA ORIENTACIÓN SUMINISTRADA ES INCOMPLETA, INSUFICIENTE, EQUIVOCADA
- SE PRESENTA PÉRDIDA DE DOCUMENTACIÓN PRESENTADA PARA UN SERVICIO Y/O TRÁMITE
- FALTA DE ATENCIÓN DE ACUERDO A LOS HORARIOS ESTABLECIDOS
- NO SE PRESTÓ EL SERVICIO OFRECIDO
- NO HAY ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Lo mismo pasa cuando se selecciona la opción de “QUEJA”, para ello el formulario le dará las siguientes opciones así:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 4 de 6

**QUEJAS**


**QUEJA EN CONTRA DE \***  
Por favor elija la dependencia en contra de la cual esta la queja

▼



**TIPO DE QUEJA \***  
Elija el tipo de queja

- ABUSO DE AUTORIDAD
- ACOSO LABORAL
- ACOSO SEXUAL
- AUSENCIA Y/O NO ATENCION DE FUNCIONARIOS
- COMPORTAMIENTO
- CORRUPCION
- NEGLIGENCIA

**f. Sexo:** El Servidor deberá seleccionar la opción teniendo como referencia la petición a la cual le está dando trámite así: Mujer, Hombre, Anónimo, anónimo con datos, LGTBI o persona jurídica. Se requiere tener en cuenta que el “anónimo con datos” deberá seleccionarse únicamente para los casos en los cuales la persona no desea identificarse, pero aporta su correo electrónico para el envío de la respuesta. Para el caso de las personas que se identifican se deberá diligenciar la información con los datos aportados con el mismo. Para aquellos datos que no sean aportados por los solicitantes se deberá diligenciar digitando “1”.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 5 de 6

### Formulario Herramienta de Seguimiento

 [juan.villamil@idartes.gov.co](mailto:juan.villamil@idartes.gov.co) (no compartidos)   
[Cambiar de cuenta](#)


\*Obligatorio

Elija el Género

SEXO \*

- MUJER
- HOMBRE
- LGTBI
- ANÓNIMO
- ANÓNIMO CON DATOS
- PERSONA JURÍDICA
- NIÑOS

**g. Datos Básicos del Peticionario:** El servidor debe incluir los datos básicos del ciudadano, es importante poner la información sea registrada con mayúscula sostenida a excepción del correo electrónico. Para aquellos datos que no sean aportados por los solicitantes se deberá digitar “1”.

	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 6 de 6

DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO

**CEDULA \***

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL PETICIONARIO \***

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**DIRECCIÓN DEL PETICIONARIO \***

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**TELÉFONO \***


Tu respuesta \_\_\_\_\_

**CORREO ELECTRÓNICO \***

Tu respuesta \_\_\_\_\_

**h. Breve resumen de la petición:** El servidor deberá diligencia los siguientes datos:

- **Asunto:** El asunto hace alusión a un breve resumen de la petición que hizo el ciudadano(a) el cual puede copiarse y pegarse de acuerdo a como aparezca en el aplicativo SDQS – ORFEO. Recuerde siempre usar mayúscula sostenida
- **Evento:** El servidor público deberá seleccionar el evento de acuerdo con las siguientes instrucciones:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 7 de 6

- **Asignar:** Cuando la petición sea competencia de alguna de las áreas de la entidad.



- **Trasladar:** Cuando la petición sea competencia de alguna otra entidad y a través del SDQS haya sido remitida.

- **Asignar - Trasladar:** Cuando la petición sea competencia del Idartes y al igual de alguna otra entidad y a través del SDQS haya sido asignada y remitida.

- **Solicitar aclaración o ampliación:** Cuando a través del SDQS se haya solicitado al peticionario ampliar la información de su solicitud.

### Formulario Herramienta de Seguimiento

---

 [juan.villamil@idartes.gov.co](#) (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

---

Breve resumen de la petición

ASUNTO \*

Tu respuesta

---


Evento SDQS \*

ASIGNAR

TRASLADAR

ASIGNAR - TRASLADAR

SOLICITUD DE AMPLIACION O ACLARACIÓN

	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 8 de 6


- i. **Categorización del SDQS:** De acuerdo con la parametrización del sistema *Bogotá te escucha*, la Entidad desagregó en 18 categorías que tiene a cargo cada una de las áreas, donde se tendrá que seleccionar la categoría correspondiente a cada petición. Ejemplo: Recurso Físico para todo lo relacionado con boletería.

ELIJA LA CATEGORÍA

CATEGORÍA SDQS \*

- CERTIFICACIONES
- CONVOCATORIAS
- FESTIVALES AL PARQUE Y FERIAS
- VEEDURIAS CIUDADANAS
- EDUCACIÓN Y FORMACIÓN
- GESTIÓN DE COMUNICACIONES EVENTOS E INVITACIONES
- RECURSOS FÍSICOS
- POBLACIONES
- GESTIÓN LECTURA Y BIBLIOTECAS
- ESPACIO PUBLICO
- TALENTO HUMANO Y CONTRATATACIÓN
- ASUNTOS JURÍDICOS
- SERVICIO A LA CIUDADANÍA
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN
- EMERGENCIA COVID 19
- TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA
- DATOS ABIERTOS
- DEFENSOR A LA CIUDADANÍA



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	Código: 2ES-GSC-INS-01
		Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>	Versión: 2
		Página: 9 de 6

	<p><b>j. Subtema SDQS:</b> De acuerdo con la parametrización del aplicativo SDQS, el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES desagregó en 54 subtemas los temas que tiene a cargo cada una de las áreas, los escenarios y el planetario. Para efectos del diligenciamiento, estos se desagregarán al dar click en la opción. El servidor público asignado para el punto de atención deberá conocer cada uno de los subtemas con el fin de seleccionar el pertinente de acuerdo a la petición.</p> <p><b>k. Asignado:</b> El servidor público deberá seleccionar la dependencia al interior de la entidad que atenderá la petición.</p> <p><b>l. Radicada entrada:</b> El servidor público deberá copiar el pegar el radicado Orfeo (Terminado en 2) que le fue asignado a la petición, esto para los casos de peticiones que ingresen por escrito, para las demás que no cuenten con ello deberán diligenciar 1</p> <p><b>m. Fecha radicada entrada:</b> El servidor público deberá elegir la fecha de acuerdo con la información contenida en el radicado de entrada del aplicativo ORFEO siempre y cuando aplique.</p> <p><b>n. Enviar:</b> Una vez diligenciada la información el servidor público deberá dar clic en la opción enviar para que la información allí contenida, se deposite automáticamente en la base de datos del reporte preventivo.</p> <p><b>o.</b> Finalmente se deberá diligenciar la opción “<i>se encuentra en alguna de estas condiciones</i>” ubicada al final del formulario en donde se pregunta si hace parte de alguna población especial. Esta información es útil para la caracterización de usuarios.</p>
--	--



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

## GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

### INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS

Código: 2ES-GSC-  
INS-01

Fecha: 07/06/2022

Versión: 2

Página: 10 de 6

RADICADO ENTRADA ORFEO \*

Tu respuesta


FECHA RADICADO ORFEO \*

Fecha

dd/mm/aaaa

¿Se encuentra en alguna de estas condiciones? \*

- ADULTO MAYOR
- HABITANTE DE CALLE
- MUJER GESTANTE
- PELIGRO INMINENTE
- PERSONA CON DISCAPACIDAD
- PRIMERA INFANCIA
- VETERANOS FUERZA PUBLICA
- VICTIMA DEL CONFLICTO ARMADO
- MIGRANTE
- GRUPOS ETNICOS
- NO ESPECIFICA

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	<b>GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>		Código: 2ES-GSC-INS-01
			Fecha: 07/06/2022
	<b>INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS</b>		Versión: 2
			Página: 11 de 6

<b>HISTORICO DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Emisión</b>	<b>Cambios realizados</b>
1	Enero 2018	Emisión Inicial
2	Junio 2022	Se realizó la programación y actualización de las categorías de las peticiones de acuerdo a la plataforma de derechos de petición Bogotá te Escucha.

<b>Elaboró:</b>	<b>Aprobó:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Avaló:</b>
ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
<b>Viviana Ortiz Bernal</b> Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	<b>Adriana María Cruz</b> Subdirectora Administrativa y Financiera	<b>Sandra Esperanza Ávila</b> Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	<b>Carlos Alfonso Gaitán Sánchez</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación