	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-INS-01
		Fecha: 25/01/2024
	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS	Versión: 3
		Página 1 de 12

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

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

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

Responsables: Área de Gestión de Relacionamento con la Ciudadanía

Normatividad: No aplica


Definiciones y Abreviaturas: No aplica

GENERALIDADES

El formulario web es la herramienta utilizada por el área de Relacionamento con la Ciudadanía como mecanismo para registrar 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 gestión y análisis para la elaboración de los informes mensuales.

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

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

	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-INS-01
		Fecha: 25/01/2024
	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS	Versión: 3
		Página 2 de 12

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>Diligenciar el Formulario</p> <p>Los servidores públicos deberán ingresar a través del enlace compartido en el correo emitido por el responsable del área y abrir el enlace del formulario, el cual, deberá diligenciar así:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Servidor público: elegir el nombre de la persona a cargo de la gestión de la petición. b. Canal: hace referencia al medio a través del cual llegó la petición a la entidad. Ejemplo: cuando la petición se recibe a través de Gestión Documental, el 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 con 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.



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-INS-01

Fecha: 25/01/2024

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

Versión: 3

Página 3 de 12

- 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:



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-INS-01

Fecha: 25/01/2024

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

Versión: 3

Página 4 de 12

RECLAMO

RECLAMO EN CONTRA DE: *

Reclamo: es una petición por la mala prestación de un trámite o servicio de la entidad

Elige

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:



QUEJAS

QUEJA EN CONTRA DE *

Por favor elija la dependencia en contra de la cual esta la queja

Elige ▼


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(a) deberá seleccionar la opción teniendo como referencia la petición a la cual le está dando trámite así:

- Mujer
- Hombre
- Anónimo
- Anónimo con datos
- LGTBI
- Persona jurídica
- Niños

	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-INS-01
		Fecha: 25/01/2024
	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS	Versión: 3
		Página 6 de 12

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”.



- 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”.



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-INS-01

Fecha: 25/01/2024

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

Versión: 3

Página 7 de 12

DATOS BÁSICOS DEL PETICIONARIO

CEDULA *

1 _____

NOMBRE DEL PETICIONARIO *

NOMBRE Y APELLIDO

DIRECCIÓN DEL PETICIONARIO *

1 _____

TELÉFONO *

1 _____

CORREO ELECTRÓNICO *

1 _____

h. *Breve resumen de la petición:* los servidores deberán diligencia los siguientes datos:



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-INS-01

Fecha: 25/01/2024

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

Versión: 3

Página 8 de 12

- **Asunto:** el asunto corresponde a un breve resumen de la petición que hizo el ciudadano(a) el cual puede copiarse y pegarse de acuerdo con 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:
- **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.

Breve resumen de la petición

ASUNTO *

dgdfg

Evento SDQS *

- ASIGNAR
- TRASLADAR
- ASIGNAR - TRASLADAR
- SOLICITUD DE AMPLIACION O ACLARACIÓN



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-INS-01

Fecha: 25/01/2024

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

Versión: 3

Página 9 de 12

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
- TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA
- DATOS ABIERTOS
- DEFENSOR A LA CIUDADANÍA
- POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN

- 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.



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-INS-01

Fecha: 25/01/2024

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

Versión: 3

Página 10 de 12

ELIJA LA DEPENDENCIA

- AREA DE CONVOCATORIAS
- AREA DE PRODUCCION
- RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA
- PROYECTO NIDOS
- DEFENSOR DEL CIUDADANO
- DIRECCION GENERAL
- GERENCIA DE ARTE DRAMATICO
- GERENCIA DE ARTES PLASTICAS
- GERENCIA DE DANZA
- GERENCIA DE LAS ARTES AUDIOVISUALES
- GERENCIA DE LITERATURA
- GERENCIA DE MUSICA
- OFICINA ASESORA DE PLANEACION
- OFICINA ASESORA JURIDICA
- OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
- PLANETARIO DE BOGOTA
- PROGRAMA DC EN VIVO
- SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
- SUBDIRECCION DE FORMACION ARTISTICA
- SUBDIRECCION DE EQUIPAMIENTOS
- SUBDIRECCION DE LAS ARTES
- TALENTO HUMANO
- NO COMPETENCIA DEL IDARTES
- OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

- j.** *Subtema SDQS:* 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 clic 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 con la petición.
- k.** *Asignado:* el servidor público deberá seleccionar la dependencia al interior de la entidad que atenderá la petición.



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

GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: GRC-INS-01

Fecha: 25/01/2024

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

Versión: 3

Página 11 de 12

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

- I. *Radicada entrada:* el servidor público deberá copiar y 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

	GESTIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: GRC-INS-01
		Fecha: 25/01/2024
	INSTRUCTIVO PARA EL DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN EN EL FORMULARIO REGISTRO DE PQRS	Versión: 3
		Página 12 de 12

	<p>m. Fecha radicada entrada: 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>n. Enviar: 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>o. Finalmente, se deberá diligenciar la opción “se encuentra en alguna de estas condiciones” 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>
--	--

HISTORICO DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Enero 2018	Emisión Inicial
2	Junio 2022	Se realizó la programación y actualización de las categorías de las peticiones, de acuerdo con la plataforma de derechos de petición Bogotá te Escucha.
3	Diciembre 2023	Se realizó la actualización de las categorías de las peticiones y se modificaron los permisos para evitar descargar el Excel en el marco de la ley de protección de datos 1581 de 2012.

Elaboró: Gloria Aida Cogollo Rodríguez Contratista Subdirección Administrativa y Financiera	Aprobó: Liliana Morales Ortiz Subdirectora Administrativa y Financiera	Revisó: Sandra Esperanza Ávila Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación	Avaló: Daniel Sánchez Rojas Jefe Oficina Asesora de Planeación
--	--	---	--



Radicado: **20244500060813**

Fecha 25-01-2024 11:56

Documento 20244500060813 firmado electrónicamente por:

LILIANA MORALES ORTIZ, Subdirectora Administrativa y Financiera, Subdirección Administrativa y Financiera, Fecha de Firma: 25-01-2024 12:08:01

DANIEL SÁNCHEZ ROJAS, Jefe Oficina Asesora de Planeación y Tecnologías de la Información, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 25-01-2024 16:20:20

GLORIA AIDA COGOLLO RODRIGUEZ, , Atención al Ciudadano, Fecha de Firma: 25-01-2024 15:34:14

SANDRA ESPERANZA AVILA PÉREZ, PROFESIONAL ESPECIALIZADO, Oficina Asesora de Planeación, Fecha de Firma: 25-01-2024 16:01:16

Revisó: GERMÁN JOSÉ MORALES SANTOS - Contratista - Subdirección Administrativa y Financiera



8b676795c89260f056444a540f100ae7be544b8e04c4d2660bf18f1da6d6df12

