Estrategia para la respuesta a peticiones alta complejidad

La BOGOTÁ que estamos construyendo
ÁREA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
"Siempre en Contacto"
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE LAS ARTES IDARTES
BOGOTÁ

Estrategia para la respuesta a peticiones alta complejidad

¿Qué es una petición de baja complejidad?

Petición gestionada directamente el Grupo de Servicio a la Ciudadanía respecto de aquellas solicitudes presentadas por los grupos de interés que interactúan con la Entidad a través de los canales de atención definidos para el efecto, y que se relacionen con:

(1) Información general del quehacer de la Entidad.
(2) Información disponible en la página web institucional.

¿Qué es una petición de alta complejidad?

Es aquella petición que guarda relación con la naturaleza de las funciones asignadas constitucional, legal y reglamentariamente a Idartes y aquellas cuyo objeto o intención de la petición no sea posible determinar.

¿Cuáles son las características de una PQRS de alta complejidad?

1. La respuesta debe hacerse a través de oficio.
2. La respuesta dependerá de la consolidación de conceptos de distintas unidades de gestión.

Para brindar un servicio efectivo a los grupos de interés, se establecen II niveles de atención para respuesta de peticiones:

Niveles de complejidad en una petición:

Nivel 1: Atención que realiza directamente el área de servicio a la ciudadanía respecto de aquellas solicitudes presentadas por los grupos de interés que interactúan con el Idartes a través de los canales de atención definidos para el efecto, las cuales versen sobre:

a. Información general del quehacer de la Entidad

b. Información disponible en la página web institucional que no sea competencia de alguna otra dependencia

c. Asuntos que no guarden relación alguna con la naturaleza de las funciones asignadas constitucional, legal y reglamentariamente a Idartes y aquellas cuyo objeto o intención de la petición no sea posible determinar.

Estrategia para la respuesta a peticiones alta complejidad

Nivel 2: Atención especializada que realizan las dependencias del Idartes respecto de aquellos requerimientos presentados por los grupos de interés que interactúan con la Entidad a través de los canales de atención definidos para el efecto, los cuales guarden relación con la naturaleza de las competencias asignadas legal y reglamentariamente a cada área.

a. Para facilitar la implementación de la atención por niveles de complejidad y realizar una adecuada gestión de los requerimientos presentados por los grupos de interés ante el Idartes, cada una de las dependencias de la Entidad debe designar un funcionario y/o contratista para la atención del Nivel 2, cuyo nombre debe ser informado mediante correo electrónico al Grupo de Servicio a la Ciudadanía.

b. Si el requerimiento corresponde a una PQRS verbal que por su complejidad no puede resolverse de manera inmediata en el Nivel 1, el funcionario o contratista del Grupo de Servicio a la Ciudadanía identificará la competencia para responder en Nivel 2 y contactará al funcionario designado por la dependencia, transfiriéndole la PQRS para su gestión.
Por su parte, el funcionario o contratista de la dependencia contactada para atención en Nivel 2, se desplaza al punto de atención al ciudadano o toma la llamada (según corresponda), seguidamente, proporciona la información requerida al peticionario, dejando constancia de su atención.

Nota:

Cuando la complejidad de la petición impida resolverla verbalmente en la atención brindada en los niveles 1 y 2, el funcionario o contratista de la Entidad, deberá informar al peticionario que se dará el trámite a su requerimiento de manera escrita en los términos que establece la ley.

Modalidades del derecho de petición

Las modalidades del derecho de petición son las previstas en la ley 1755 de 2015.

Petición de interés general: derecho fundamental de rango constitucional que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, y que tiene por objeto formular una solicitud de interés general que puede tener relación directa o indirecta con el solicitante.

Petición de interés particular: derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto interesa, afecta o guarda relación con el peticionario.

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 o contratistas, en desarrollo de sus funciones y obligaciones contractuales.

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

Denuncia: es la declaración verbal o escrita en la que se coloca a consideración del Ministerio cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción o delito, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.

Solicitud de acceso a la información pública: derecho fundamental que tiene cualquier persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión, control o custodia de la Entidad.

Solicitud de documentos o copias: derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona ya sea de forma verbal o escrita, en el que el objeto de la petición es la reproducción y entrega de copias de documentos de naturaleza pública, que no tengan el carácter de reservado al interior de una Entidad como: expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en formato electrónico y el solicitante lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de copias es significativo se podrá expedir a costas del solicitante, según los costos de reproducción establecidos por la Entidad

Consulta: solicitud de orientación a las autoridades en relación con materias a su cargo, cuyas respuestas, no comprometerán la responsabilidad del Ministerio de Justicia y del Derecho ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, como lo establece el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011.

Petición entre autoridades: son aquellas que se formulan entre autoridades mediante las cuales se solicita información o documentos

Solicitud de información de los Concejales y citaciones a debates: son las solicitudes de información, citaciones a debates y respuesta a cuestionarios que presentan los Concejales, en el ejercicio del control político establecido en la Ley 5 de 1992, a funcionarios del Gobierno Distrital. De acuerdo con su competencia, las dependencias del Idartes deben atender dichas solicitudes de manera prioritaria y oportuna, sin exceder el término de 5 días, tal como lo señala la ley.

Solicitud o requerimiento de autoridades Disciplinarias, Fiscales y Judiciales: son aquellas formuladas por la Procuraduría General de la Nación, Personerías, Contralorías, Jueces, Magistrados y autoridades administrativas con funciones jurisdiccionales en los términos del artículo 116 de la Constitución Política.

Términos para resolver las peticiones

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad.

a) Solicitud de acceso a la información pública: se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

b) Solicitud de documentos o copias: se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

c) Consulta: se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

d) Petición entre autoridades: se resolverán en un término no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

e) Solicitud de información de los Concejales y citaciones a debate: las solicitudes de información requeridas en el marco del artículo 258 de la Ley 5 de 1992, deberán resolverse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción. Este término no admite interpretaciones ni dilaciones.

Peticiones en lenguas nativas

De acuerdo con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1069 de 2015, Único Reglamentario del Sector Administrativo de Justicia y del Derecho, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante el Ministerio en su lengua o dialecto y éste, a su vez, habilitará los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia, radicación, trámite y respuesta de dichas peticiones. Si el Idartes no cuenta con intérprete en la planta de personal o en el grupo de contratistas para realizar la interpretación directamente de la petición, para la gestión de estas peticiones deben observarse las siguientes directrices:

Recepción: en caso de ser petición verbal se dejará constancia de la petición y se grabará en formato de audio a través de los medios tecnológicos que disponga la Entidad, previo consentimiento del ciudadano. Seguidamente se solicitará al ciudadano identificar la región de donde proviene, y de ser posible la lengua nativa que habla. Cuando la recepción de la petición verbal no la realice el Grupo de Servicio al Ciudadano, la dependencia receptora deberá grabar la solicitud e informar de manera oportuna a dicho grupo para su radicación y gestión de interpretación.

Radicación: una vez grabada la petición verbal, esta será radicada por el Grupo de Servicio al Ciudadano en el Sistema de Gestión Documental, indicando que corresponde a una petición en lengua nativa y que se requerirá gestión de interpretación.

Gestión de la interpretación: el Grupo de Servicio a la Ciudadanía remitirá la grabación a través de los sistemas Bogotá te escucha - Orfeo, proporcionando la mayor cantidad de datos posibles, para solicitar apoyo en la identificación de la lengua (en caso de ser necesario). Una vez recibida la información requerida por parte del área responsable competente se procederá a dar respuesta, una vez elaborada, la dependencia la remitirá a través de los Sistemas Bogotá te escucha - Orfeo para que gestione su interpretación y transcripción a la lengua nativa correspondiente, previo envío.