



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, INNOVACIÓN Y DEPORTE
MAYOR RECTORÍA DEL MUNICIPIO

GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Código: 2ES-GSC-PD-01

Fecha: 14/02/2018

Versión: 01

Página: 1 de 11

Objetivo: Recepcionar todos los derechos de petición provenientes de la ciudadanía a través del aplicativo Distrital - SDQS - y el de Gestión Documental – ORFEO – los cuales se tramitan en línea en tiempo real, optimizando el uso del papel, brindando una respuesta clara, precisa, respetuosa, concreta y veraz.

Alcance: Inicia con la incorporación de los Derechos de Petición de la ciudadana a través de los aplicativos SDQS – ORFEO por parte de las oficinas de Atención a la Ciudadanía, generando unos mecanismos de seguimiento y control que posibiliten entregar una respuesta oportuna, suficiente y de calidad al ciudadano en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.

Responsable: Subdirección Administrativa y Financiera – Oficina de Servicio a la Ciudadanía – Todas las dependencias de la entidad

Normatividad:

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.

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 prestan 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de las Artes</p>	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PD-01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA	Fecha: 14/02/2018
		Versión: 01
		Página: 2 de 11

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 salarial 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 inexecutable 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.

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.

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-.

CANALES OFICIALES:

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 **3795750 Ext 4500 - 4501- 4502.**

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 Subdirección Administrativa y Financiera – Oficina de atención a la ciudadanía.

CORREO ELECTRÓNICO: El IDARTES dispone del correo electrónico contactenos@idartes.gov.co, administrado por la Subdirección Administrativa y Financiera – Oficina de atención a la ciudadanía, por medio del cual, la ciudadanía puede manifestar de manera virtual sus PQRS.

PUNTOS DE RADICACIÓN: Corresponden a las ventanillas de radicación dispuestas por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía.

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS): 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.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

1. Para el desarrollo de este procedimiento se trabaja con los aplicativos SDQS - ORFEO y la Base de Datos en línea de Google Drive (Código 2ES-GSC-F-02), utilizados para la incorporación y trámite de los requerimientos, además se registran las atenciones inmediatas y encuesta de satisfacción del servicio (Código 2ES-GSC-F-04).
2. Los términos para dar respuesta a un Derecho de Petición son los estipulados en la Constitución Política de Colombia y en la normatividad vigente, acogidas por la política pública del Servicio de Atención a la Ciudadanía, los cuales son de riguroso cumplimiento, por parte de las dependencias competentes para dar respuesta de fondo.

	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PD-01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA	Fecha: 14/02/2018
		Versión: 01
		Página: 4 de 11

3. Toda solicitud debe ser atendida en los diferentes puntos de atención, en el entendido que la entidad hace parte de la Red Distrital de Servicio de Atención a la Ciudadanía, para ello se cuenta con las herramientas de información que facilitan la consulta para la prestación del servicio, tales como: mapa callejero, guía de trámites y servicios, Sistema de Información de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial - SINUPOT, portal Bogotá, portal web del Instituto Distrital de las Artes IDARTES.
4. 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 para que surta el trámite correspondiente. para su correcto diligenciamiento se sugiere consultar el Instructivo para el correcto funcionamiento de los buzones de sugerencias (Código 2ES-GSC-INS-02).
5. Cuando un Derecho de Petición que ingresa a la entidad carezca de claridad en la información o es generalizada (no ubica dirección o localidad) se solicitará ampliación y precisión de la solicitud, una vez el peticionario realice la ampliación, se hará el trámite correspondiente vía SDQS- ORFEO. Este registro debe quedar plasmado en la Base de Datos del REPORTE PREVENTIVO en tanto se constituye en gestión.
6. Cuando desde la Oficina de Atención al Ciudadanía se remite un requerimiento vía SDQS-ORFEO, a varias dependencias, es preciso tener en cuenta que llega reasignado a través del ORFEO a un solo usuario y a los demás como INFORMADO. Es pertinente aclarar que tanto reasignado como informado requiere el trámite respectivo, definiendo que dependencia unifica y emite la respuesta. a través de los aplicativos SDQS – ORFEO.
7. Toda queja y/o denuncia de actos de corrupción del IDARTES que ingrese a través del email, SDQS-ORFEO, se tramita y se remite inmediatamente a Control Disciplinario, cuando se recepcione un requerimiento que no es de competencia, este será clasificado y tramitado en línea a la entidad correspondiente a través del SDQS.
8. 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 Oficina de Atención a la Ciudadanía (Código 2ES-GSC-F-01).
9. 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 registrado en el reporte preventivo de gestión para que se posibilite la generación de mecanismos administrativos que contribuyan al mejoramiento continuo.
10. Las personas discapacitadas, 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.



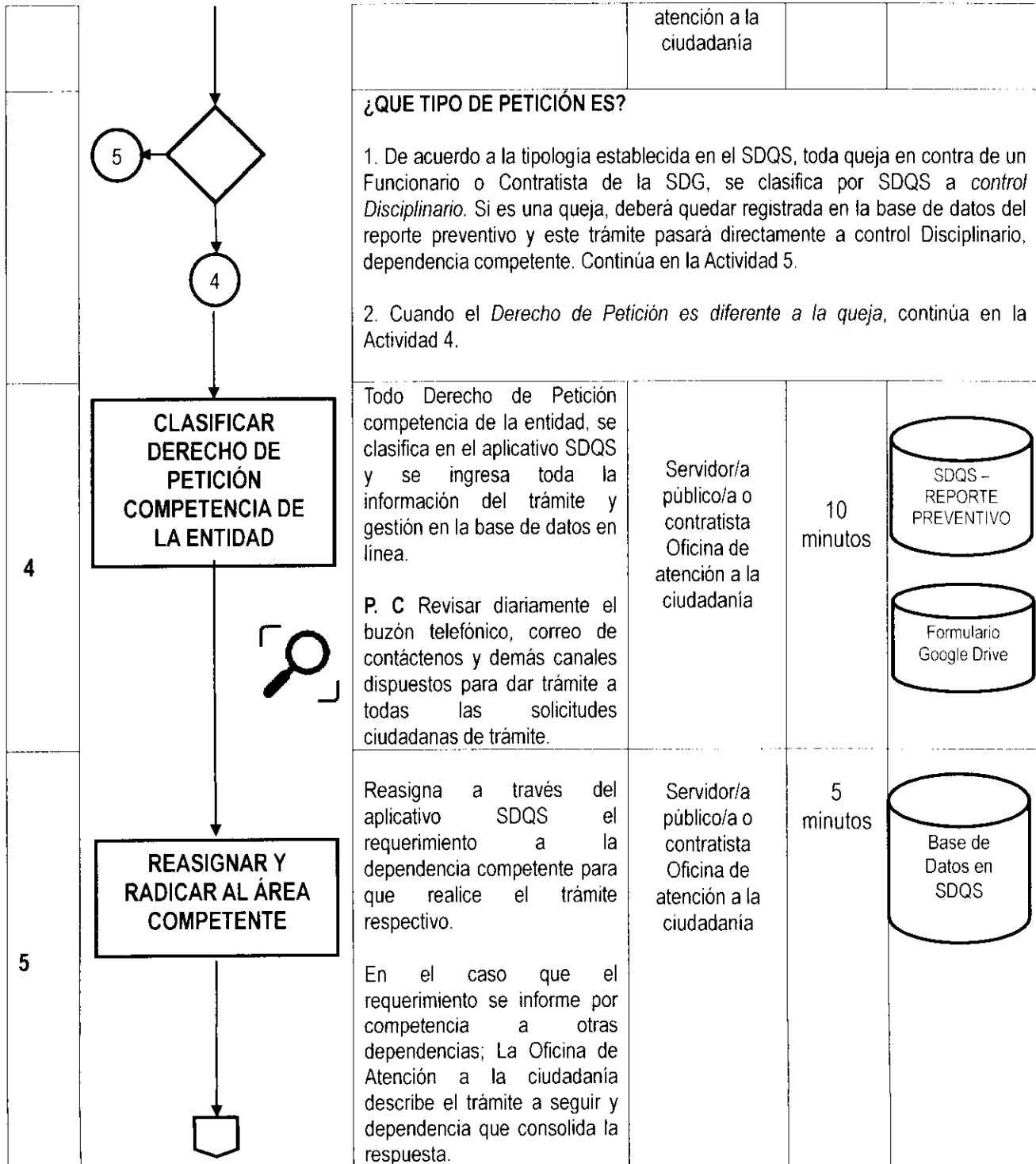
11. Buscando dar cumplimiento a los acuerdos que rigen el servicio al ciudadano, mensualmente se elabora un informe de gestión conforme a los resultados obtenidos de la gestión, logrando evidenciar una eficiente prestación del servicio.
12. Está completamente prohibido recibir documentos a la mano. Toda 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 el área de gestión documental.
13. El Instituto Distrital de las Artes tendrá dispuesta en su página de internet, así como en sus puntos de atención y escenarios 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 Oficina de atención a la ciudadanía de la sede principal del IDARTES por el término de 5 días hábiles a partir de la fecha de publicación, conforme a la Normativa vigente.

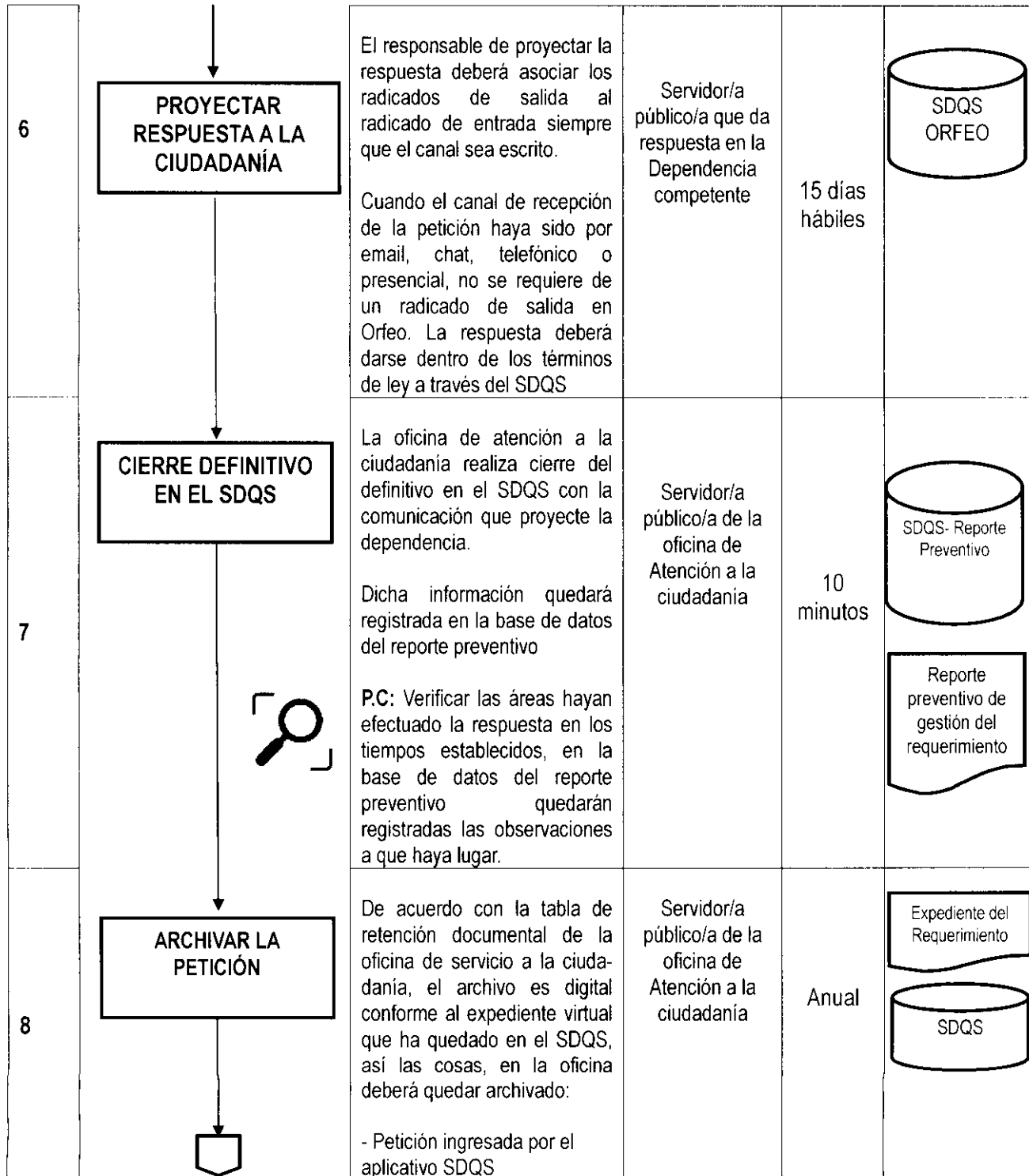
CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL SERVICIO


SERVICIO	REQUISITOS DE CALIDAD		
	REQUISITO	DESCRIPCIÓN DEL REQUISITO	REGISTRO DE LA EVIDENCIA DEL CUMPLIMIENTO
TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS INTERPUESTOS POR LA CIUDADANÍA	UNIFICADO	El trámite se realiza de la misma forma en todos los puntos de atención a la ciudadanía de la Entidad	Aplicativos SDQS - Orfeo
Recepción y envío a las dependencias correspondientes de dar respuesta de fondo, de todos los derechos de petición provenientes de la ciudadanía a través del aplicativo Distrital - SDQS	EN LÍNEA	Toda la información queda registrada y se puede hacer trazabilidad en el aplicativo SDQS en tiempo real.	Aplicativo SDQS
USUARIO INTERNO Líderes y responsables de los procesos de la entidad	CERO PAPEL	En la realización de los trámites internos en los puntos de atención a la ciudadanía no se imprime papel para dar la primera respuesta al/la peticionario/a, salvo sea estrictamente necesario.	Aplicativo SDQS

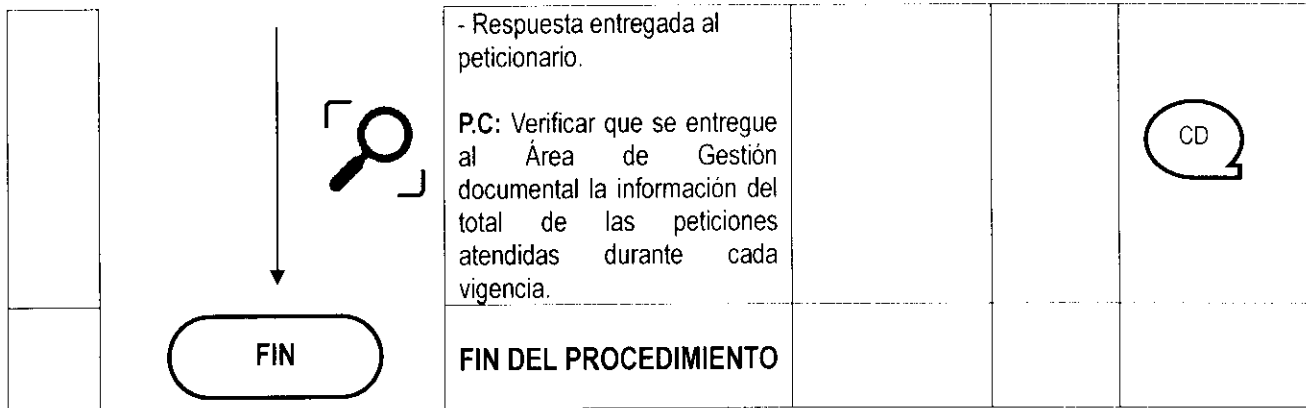


Nº	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
1		<p>Los Derechos de Petición interpuestos por la ciudadanía, los cuales pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atenciones que pueden ser presenciales o telefónicas - Derechos de Petición que ingresan a través de los diferentes canales dispuestos: Línea 195, escrito, telefónico, personal, buzón de sugerencias, buzón telefónico y vía web. 	<p>Servidor/a público/a o contratista Oficina de atención a la ciudadanía</p>	<p>10 minutos</p>	
		<p>¿QUÉ TIPO DE SERVICIO ES?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atención Inmediata: Actividad 2 2. Derechos de Petición: Actividad 3. 			
2		<p>Todas las atenciones tanto presenciales, telefónicas, chat e email se registrarán en el formulario de google drive cuyo link de acceso es compartido con todos los colaboradores de la oficina de atención a la ciudadanía.</p> <p>La información suministrada a la ciudadanía, está relacionada con los diferentes trámites y servicios que presta el Idartes, o las diferentes entidades del Distrito.</p>	<p>Servidor/a público/a o contratista Oficina de atención a la ciudadanía</p>	<p>10 minutos</p>	
3		<p>La Oficina de Atención a la Ciudadanía registra los Derechos de Petición y clasifica en el SDQS.</p>	<p>Servidor/a público/a o contratista Oficina de</p>	<p>5 minutos</p>	





 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PD-01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA	Fecha: 14/02/2018
		Versión: 01
		Página: 9 de 11



Definiciones y Abreviaturas:

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.

BASE DE DATOS: Banco de información que contiene los datos correspondientes a la gestión trámite realizado a todos los Derechos de Petición que ingresan a la Oficina de Servicio de Atención a la Ciudadanía por medio de los aplicativos SDQS-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: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.


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.

INFORMADO: Para el ORFEO es el trámite que se remite a un usuario y debe ser leído y tramitado según sea el caso.

PETICIONARIO: Persona natural o jurídica que interpone una solicitud de información, queja, reclamo y/o certificado de residencia ante el Instituto Distrital de las Artes – IDARTES.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, PROTECCIÓN Y BIENESTAR PARA LA CIUDAD DE BOGOTÁ	GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Código: 2ES-GSC-PD-01
	PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA	Fecha: 14/02/2018
		Versión: 01
		Página: 10 de 11

QUEJA: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

REASIGNAR: Es la remisión de una radicado de entrada al usuario competente según sea el caso a través del aplicativo ORFEO.

REPORTE PREVENTIVO DE GESTIÓN: Informe que posibilita evidenciar oportunamente el estado de gestión y trámite correspondiente a la respuesta de fondo por parte de las dependencias competentes del Instituto Distrital de las Artes – IDARTES a todos los Derechos de Petición.

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.

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 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.

ANEXOS:

- Instructivo para el diligenciamiento de la información Formulario Herramienta de Seguimiento (Código: 2ES-GSC-INS-01)
- Instructivo para el correcto funcionamiento de los buzones de sugerencias (Código: 2ES-GSC-INS-02)
- Buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (Código: 2ES-GSC-F-03)
- Encuesta de satisfacción punto de atención a la ciudadanía (Código: 2ES-GSC-F-04)
- Acta de compromiso manejo de buzón PQRS (Código: 2ES-GSC-F-05)
- Acta de apertura buzón PQRS (Código: 2ES-GSC-F-06)

Histórico de Cambios		
Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	Febrero de 2018	Emisión inicial de acuerdo con actualización mapa de procesos de la entidad – en LMD anterior corresponde a código: 6AP-GATU-PD-01



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

GESTIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO TRÁMITE A LOS REQUERIMIENTOS
PRESENTADOS POR LA CIUDADANÍA

Código: 2ES-GSC-PD-01

Fecha: 14/02/2018

Versión: 01

Página: 11 de 11

Elaboró:

Viviana Ortiz Bernal
Contratista
Subdirección
Administrativa y
Financiera

Aprobó:

Liliana Valencia
Subdirectora
Administrativa y
Financiera

Revisó:

Luz Ángela Rodríguez
Profesional Especializado
Oficina Asesora de
Planeación

Avaló:

Luis Fernando Mejía
Jefe Oficina Asesora de
Planeación