



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 1 de 21

0. HISTORICO DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Emisión	Cambios realizados
1	2023-07-31	Se solicita actualización donde argumentan la modificación “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos” Fecha: 25/08/2022 Radicado ORFEO 20227000325713.
1	2023-07-31	Se solicita actualización donde argumentan la modificación “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos” Fecha: 25/08/2022 Radicado ORFEO 20227000325713.
1	2023-07-31	Se solicita actualización donde argumentan la modificación “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos” Fecha: 25/08/2022 Radicado ORFEO 20227000325713.
1	2023-07-31	Se solicita actualización donde argumentan la modificación “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos” Fecha: 25/08/2022 Radicado ORFEO 20227000325713.
2	2023-08-11	Se solicita actualización donde argumentan la modificación “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos” Fecha: 25/08/2022 Radicado ORFEO 20227000325713
2	2023-08-11	Se solicita actualización donde argumentan la modificación “Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos” Fecha: 25/08/2022 Radicado ORFEO 20227000325713
3	2023-10-20	Se solicita la actualización del Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias -PQRS dado que se identifica que el proceso de Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía pasó de ser un proceso de apoyo a un proceso estratégico de acuerdo con la actualización de la Plataforma Estratégica para la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte. Así mismo, se ajusta el documento para dar cumplimiento a las acciones de mejora planteadas a partir de los informes de auditoría realizadas por la Oficina de Control Interno.

1. LIDER DE PROCESO: ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA

1.1 OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer las actividades para la identificación y gestión oportuna y eficaz de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones realizadas por la ciudadanía, con el fin de mejorar la prestación del servicio y la percepción que se tiene de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SDCRD.

1.2 ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO: El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud, PQRS o felicitación, su clasificación, registro, gestión, seguimiento, respuesta y notificación al peticionario y, termina con la publicación del informe mensual de seguimiento de PQRS en el Link de Transparencia de la Entidad.

1.3 RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO: 6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO - Todas las dependencias

2. GLOSARIO:

Consulta: es la solicitud realizada a la Entidad con el fin de conocer una opinión o concepto en relación con sus competencias, la cual, debe ser atendida dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Derecho de Petición: es la facultad que tienen todas las personas de presentar solicitudes respetuosas a entidades de carácter público o privado, por motivos de interés general o particular, bajo la garantía de obtener una respuesta oportuna, clara, completa, y de fondo.

Derecho de petición en interés general: es el requerimiento realizado por un ciudadano o una comunidad ante una autoridad para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Entidad con el objetivo de resolver necesidades de tipo comunitario, el cual, debe ser atendido dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Derecho de petición en interés particular: es el requerimiento realizado por un ciudadano ante una autoridad con el fin que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación que solo le interesa a él.

Desistimiento tácito: el desistimiento se considera como la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular o accionante de la petición manifiesta su voluntad de no continuar con su solicitud, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente. (Para más información ver Manual para la gestión de peticiones ciudadanas).

Felicitación: es la expresión de satisfacción de un ciudadano con relación a la prestación de un servicio.

Matriz de Registro y Control de PQRS: es la herramienta diseñada para la recopilación de datos correspondientes al trámite y gestión realizada a las peticiones que ingresan a la Entidad a través del Sistema Bogotá Te Escucha y Orfeo.

Peticionario: persona natural o jurídica que realiza una solicitud de información, queja, reclamo, denuncia, sugerencia, felicitación o consulta ante la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte - SDCRD.



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 2 de 21

Reclamo: es la manifestación de inconformidad que realiza un ciudadano en relación a la prestación indebida de un servicio o, a la falta de atención de una solicitud.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): también conocida como, Bogotá Te Escucha, es la herramienta establecida por el Distrito para el registro de las peticiones ciudadanas y, para el trámite y seguimiento de la gestión realizada por las entidades.

Solicitud de información: es el requerimiento de información o documentos relacionados con la misión, funciones, procesos, procedimientos, reglamentos y normatividad que produce la SCRD.

Solicitud de ampliación: es el requerimiento que realiza la Entidad al peticionario con el fin de obtener más información sobre la solicitud u obtener datos complementarios que le permitan a la SCRD responder de manera integral a la petición a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

Sugerencia: es la propuesta que realiza un ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación de un trámite, servicio o acceso a la información que brinda la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte – SCRD.

3. CONDICIONES GENERALES:

Cada dependencia de la SCRD debe contar con un gestor de derechos de petición quien, a su vez, debe tener acceso al Sistema de Gestión Documental (Orfeo) y acceso al Sistema Bogotá te Escucha, con el fin de gestionar las solicitudes presentadas por los grupos de valor y partes interesadas de la Entidad.

Para la debida gestión en el Sistema Bogotá Te Escucha se requiere revisar previamente el Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas y, el Manual del usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS: Esquema gráfico de la relación del procedimiento con otros procedimientos y/o procesos del Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte.

Procesos que se requieren como proveedor	Qué insumos requiero del proveedor	Procedimiento	Qué se obtiene del procedimiento	Para quién va dirigido el servicio o producto
--	------------------------------------	---------------	----------------------------------	---



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

- Gestión del Direccionamiento Estratégico
- Gestión de la Comunicación Estratégica
- Gestión de la Mejora Continua
- Gestión del Conocimiento
- Gestión del Relacionamiento con la Ciudadanía
- Gestión de la Formulación y Seguimiento de Políticas Públicas
- Gestión de la Promoción de Agentes y Prácticas Culturales y Recreodeportivas
- Gestión de Investigaciones, Observaciones y Analítica de la Cultura, la Recreación y el Deporte.
- Gestión de la Cultura Ciudadana
- Gestión de la Apropiación de la Infraestructura y Patrimonio Cultural
- Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Gestión Jurídica
- Gestión Financiera
- Gestión de Talento Humano
- Gestión Contractual
- Gestión Administrativa
- Gestión Documental
- Gestión de Control Disciplinario Interno
- Gestión de la Evaluación Independiente
- Gestión de la Participación Ciudadana
- Gestión de Lectura, Escritura y Oralidad

Información de los procesos que forman parte del quehacer de la Entidad y la designación de un gestor para la operación de los sistemas (Orfeo y Bogotá te Escucha) por cada dependencia.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Gestión y respuesta de las PQRS en el Sistema Bogotá Te Escucha y en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

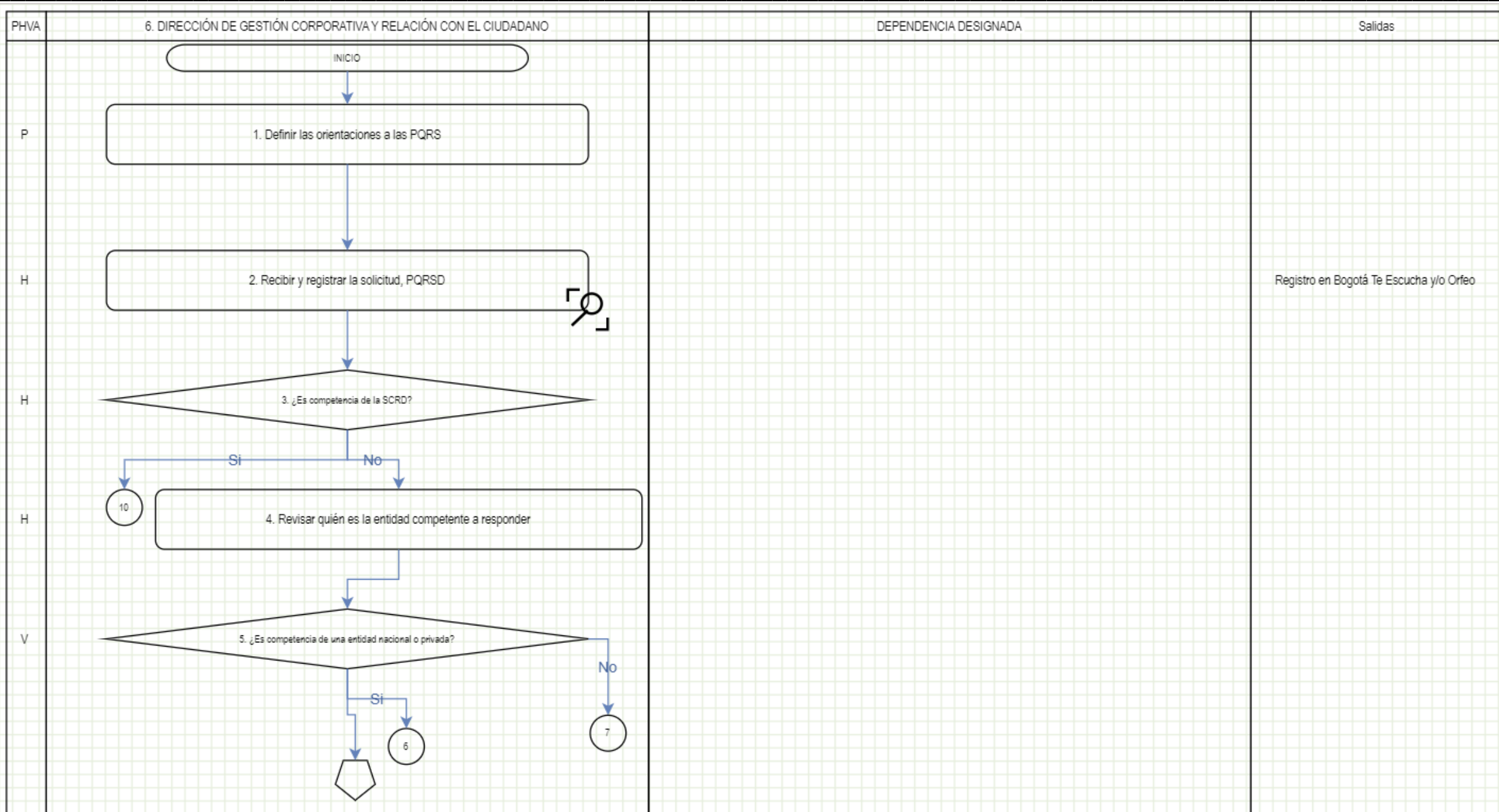
- Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

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.

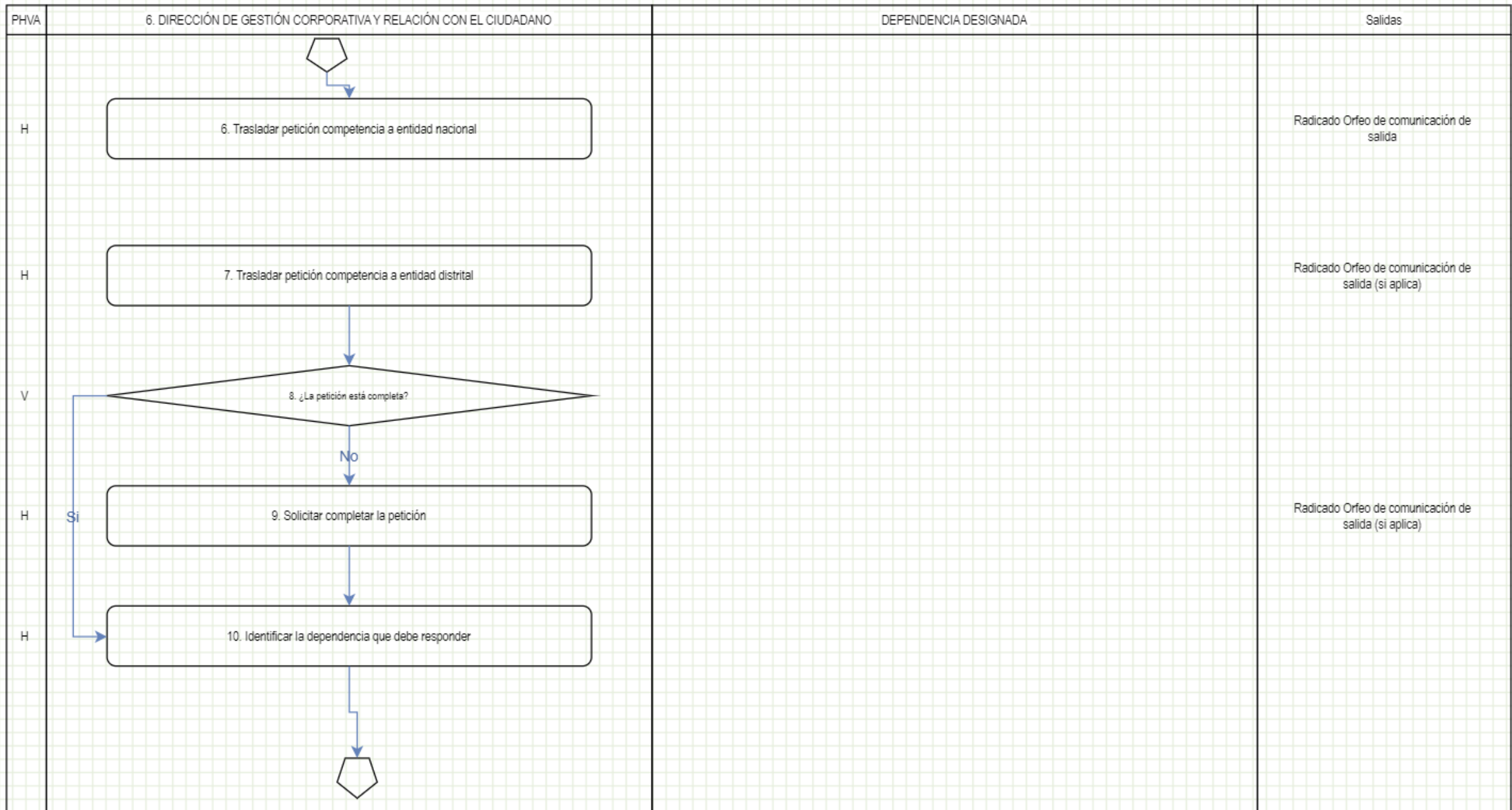


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS



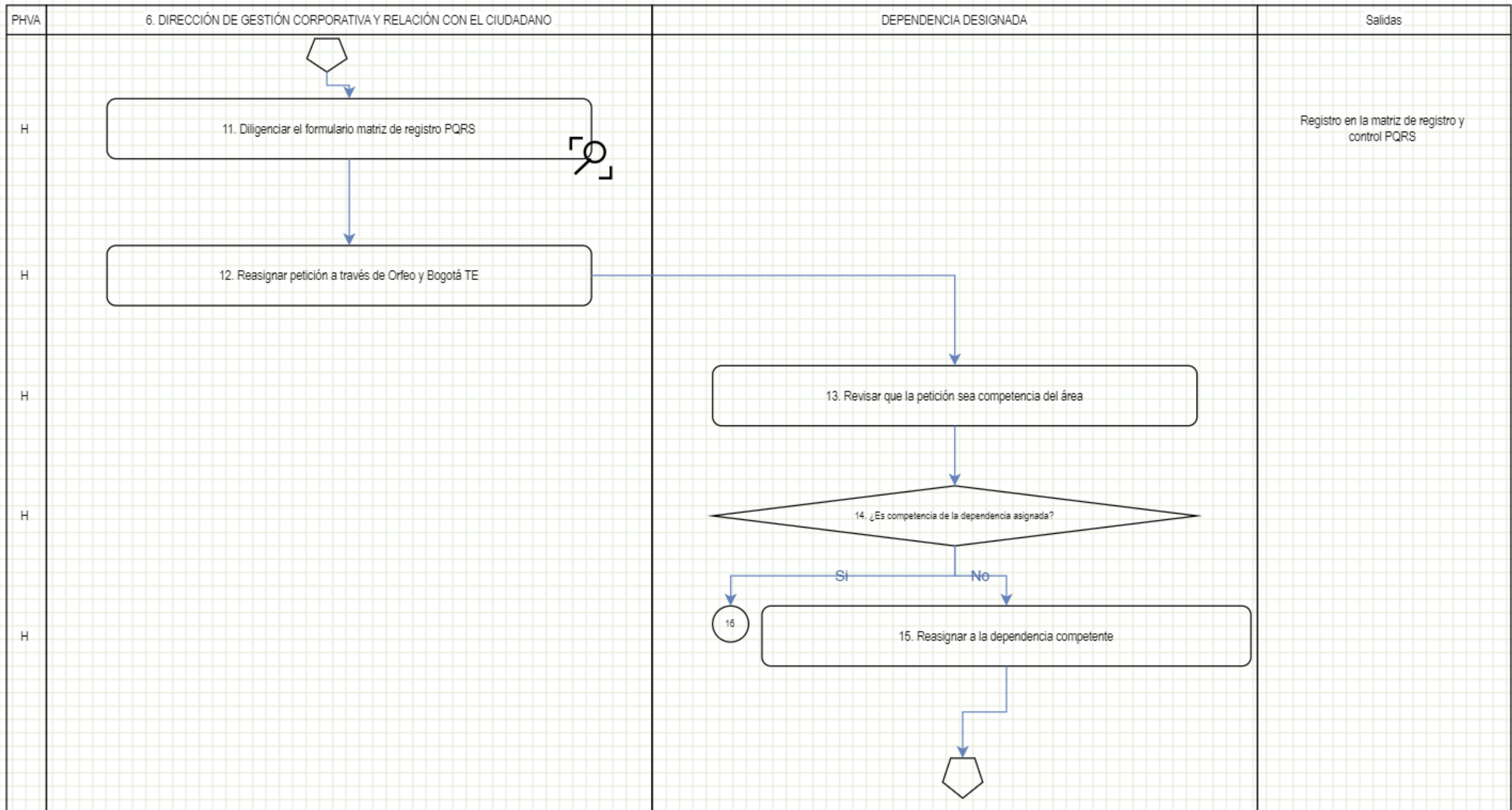


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS



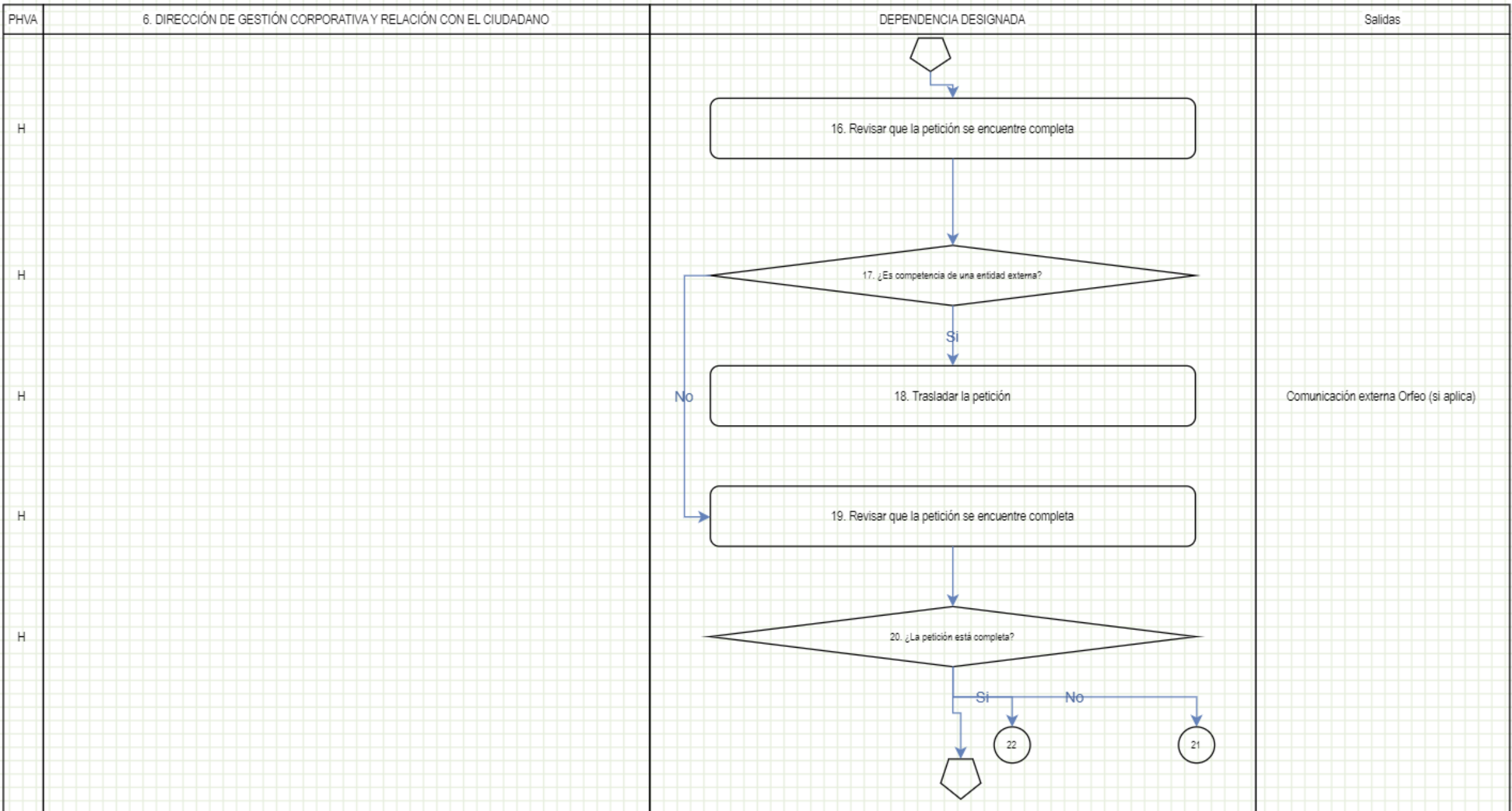


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS



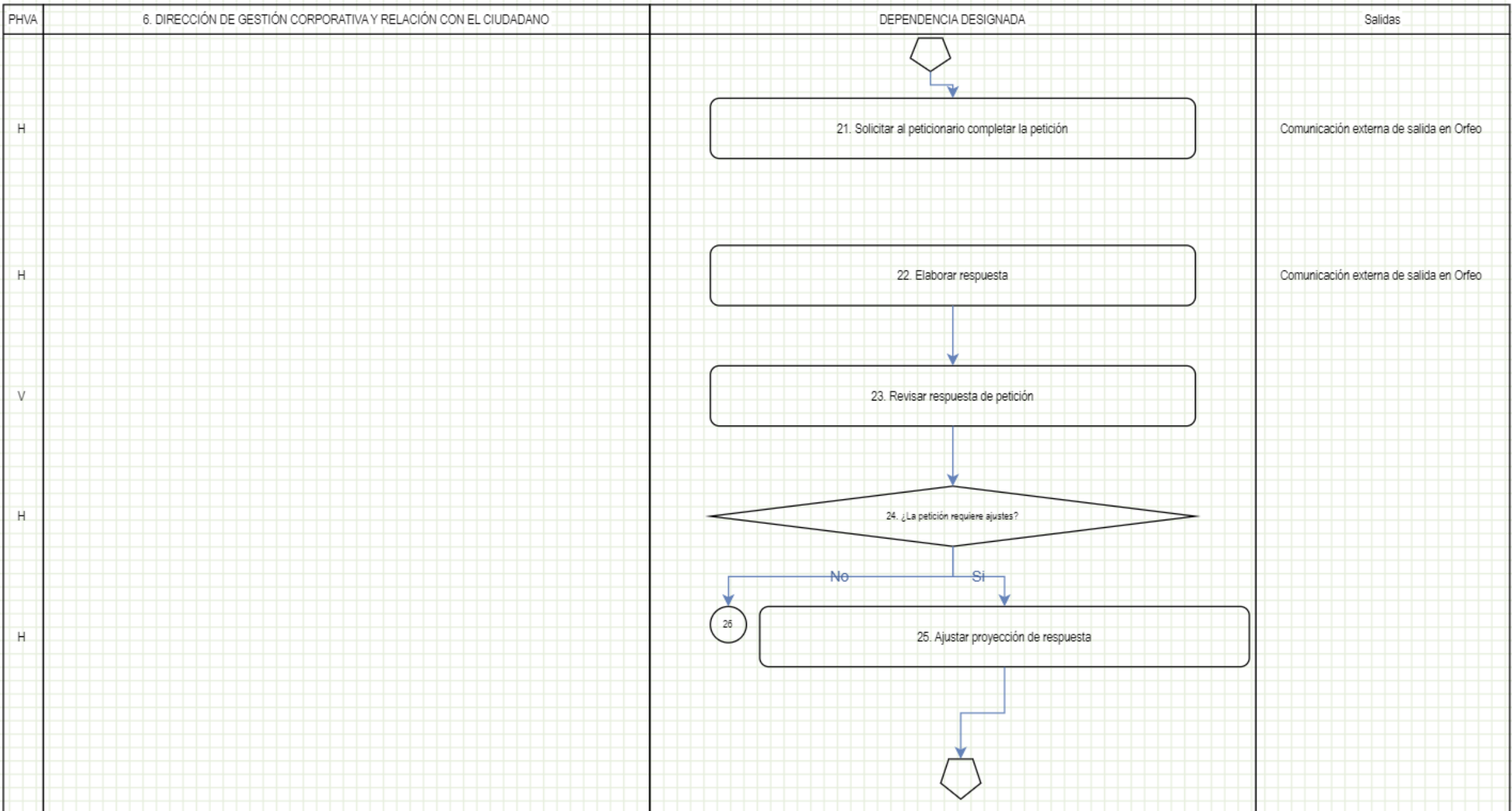


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS



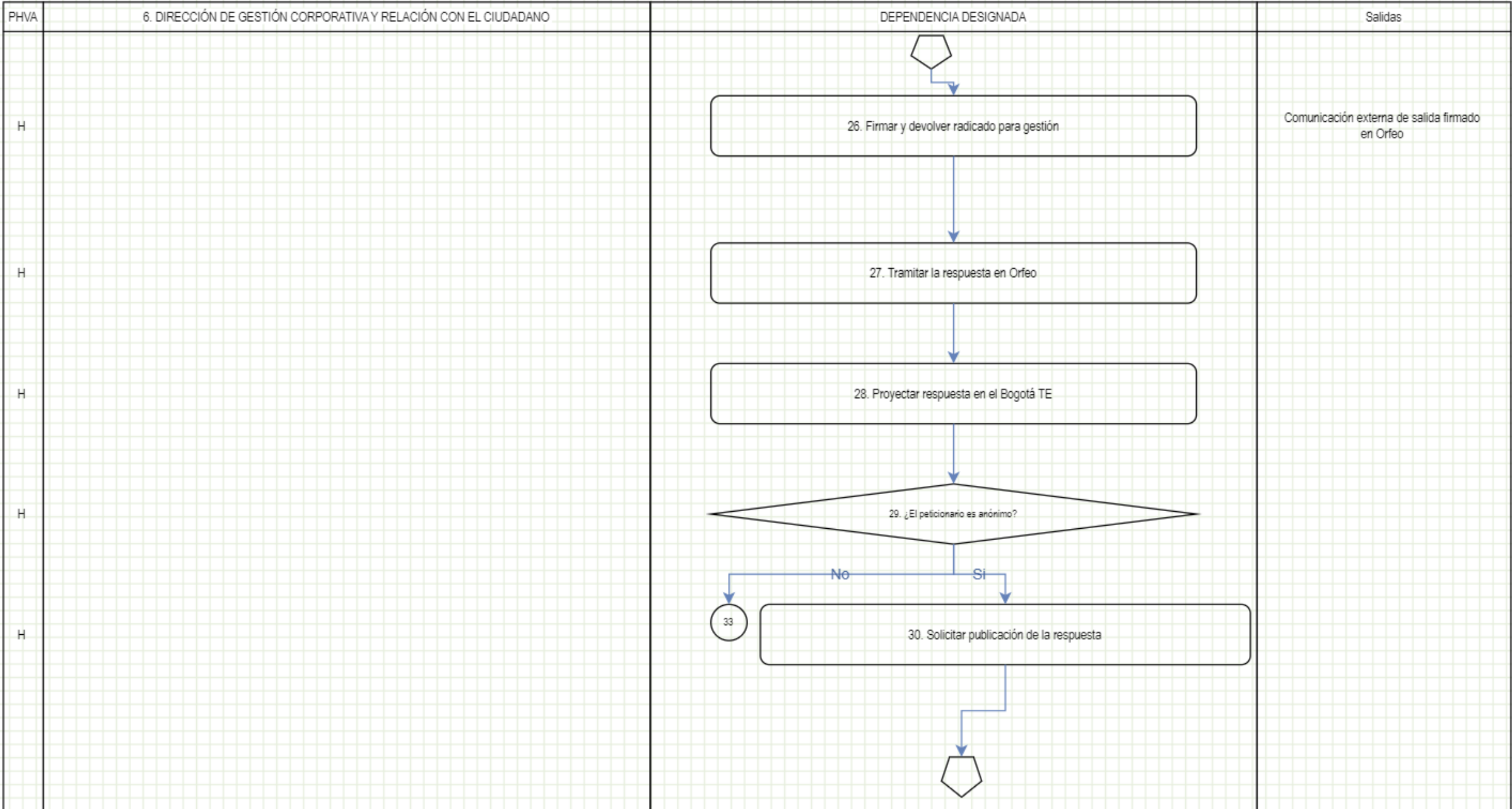


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS



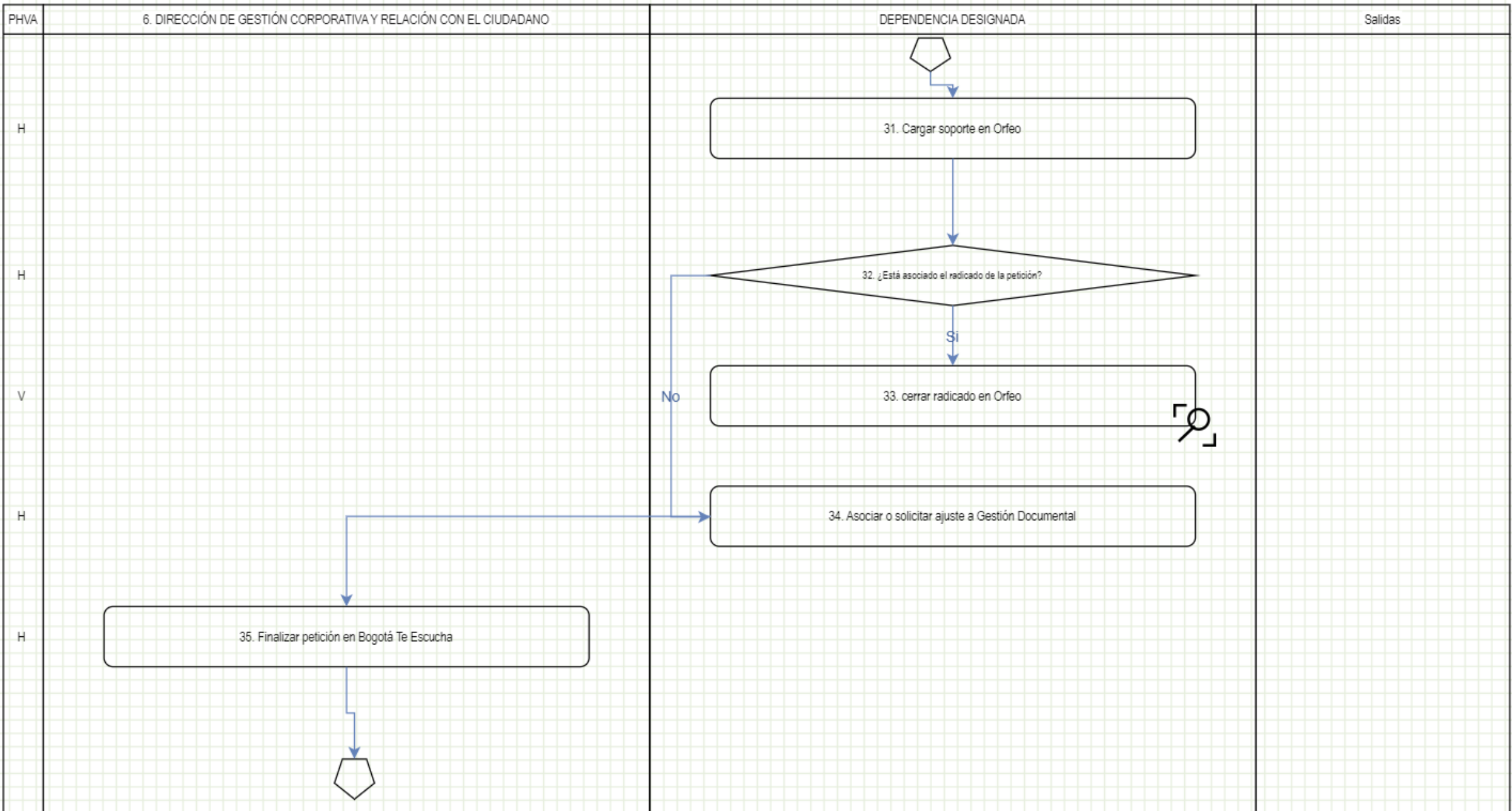


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS



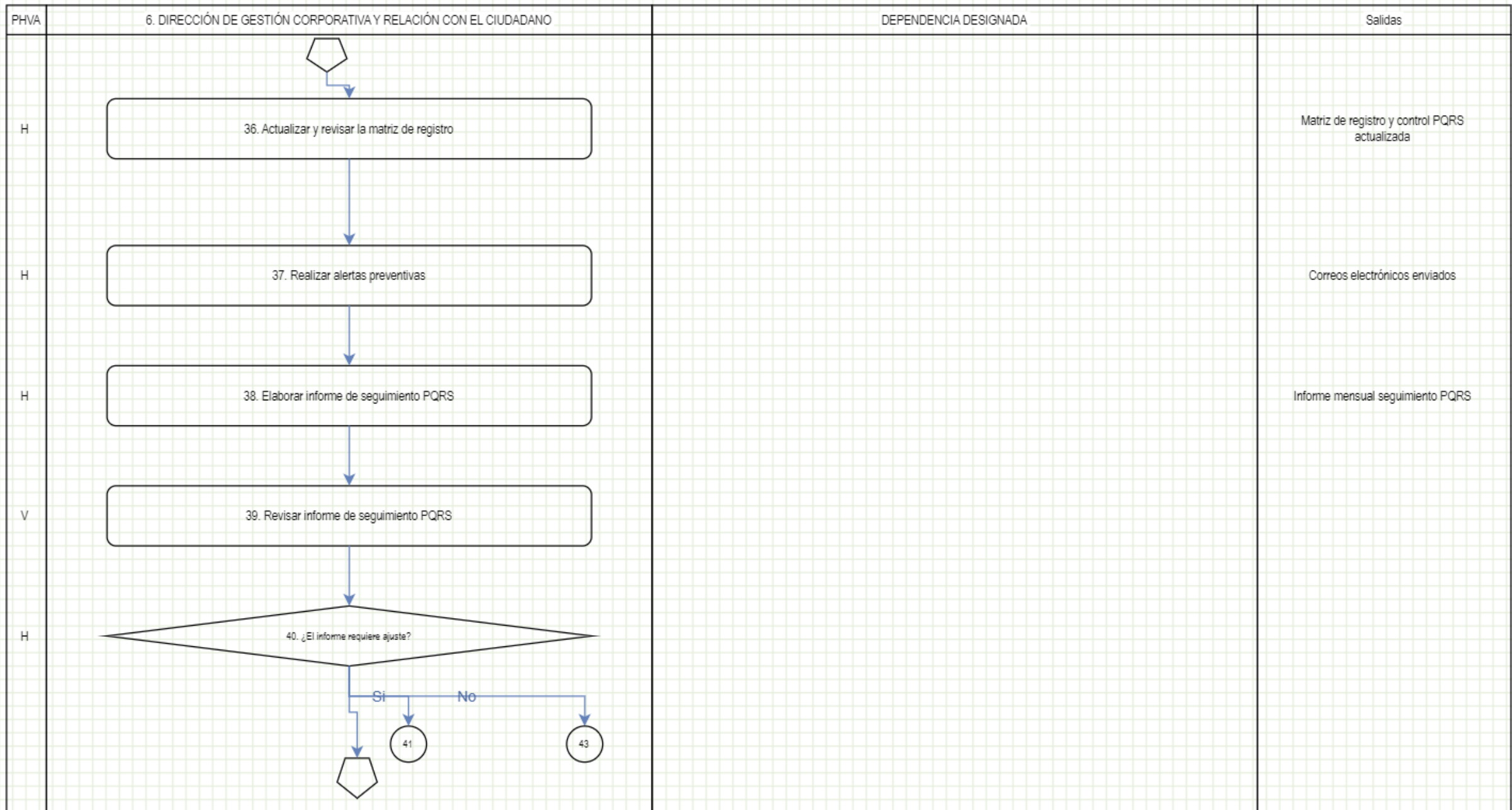


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS



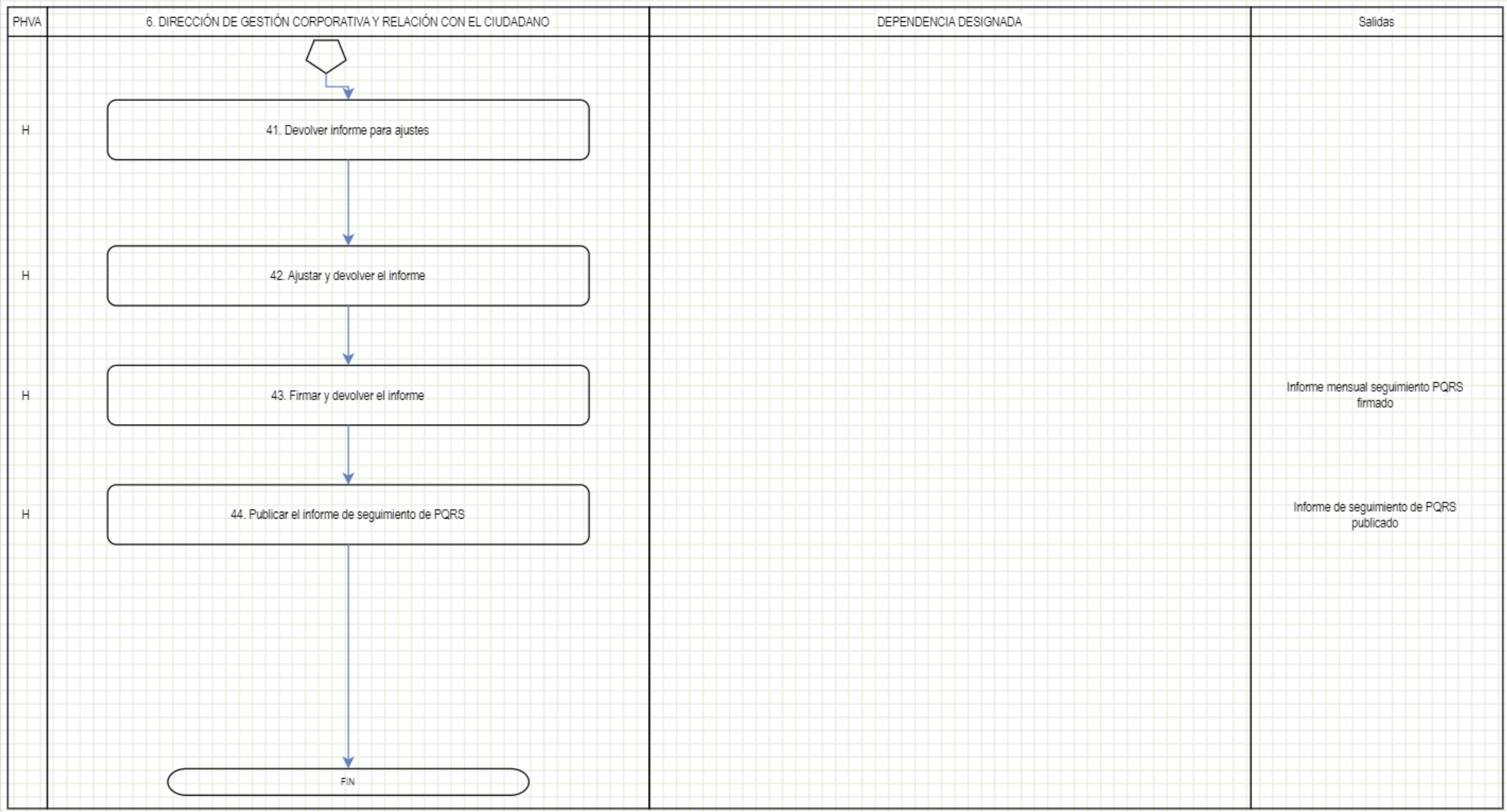


PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS





PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS





GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 13 de 21

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	P	Definir las orientaciones a las PQRS	Definir las orientaciones al interior de la entidad para la gestión de las PQRS	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	1 Hora	
2	H	Recibir y registrar la solicitud, PQRS	Recibe la petición que ingresa a través de cualquiera de los canales de atención de la Entidad*, la cual debe verse registrada en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo y/o el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" – SDQS. Punto de control: Verifica que la tipología asignada a la petición en los sistemas de información atienda al lineamiento establecido con el manual de gestión peticiones, en caso de no corresponder, se debe ajustar a la naturaleza de la petición. *Ver políticas de operaciones referente al proceso de registro en la matriz, así como, se debe consultar el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y en el Manual del usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	Registro en Bogotá Te Escucha y/o Orfeo
3	H	¿Es competencia de la SCRD?	¿Es competencia de la SCRD? Si: Se remite a la actividad N°10, identifica la dependencia que debe responder. No: Se remite a la actividad N°4, revisa quién es la Entidad competente a responder.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
4	H	Revisar quién es la entidad competente a responder	Revisa y reafirma que la solicitud realizada por la ciudadanía no puede ser atendida por la Entidad de ninguna forma, para lo cual, se debe identificar quién es realmente el responsable para dar respuesta de fondo al peticionario. Para el traslado de la petición revisa y aplica según sea el caso (recepción y naturaleza de la entidad)	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
5	V	¿Es competencia de una entidad nacional o privada?	¿Es competencia de una entidad nacional, territorial o privada? Si: Se remite a la actividad N°6, traslada la petición de competencia de una entidad nacional No: Se remite a la actividad N°7, traslada petición de competencia de entidad distrital	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
6	H	Trasladar petición competencia a entidad nacional	Aplica una de las siguientes acciones de acuerdo con el canal de recepción si la petición es competencia de una entidad nacional, territorial o privada: Si la petición se recibió por Bogotá te Escucha: Se debe solicitar su radicación de la petición a través del correo electrónico correspondencia.externa@scrd.gov.co Al radicado de entrada se deberá asociar dos comunicaciones externas: Una dirigida al peticionario informando del traslado, y otra dirigida a la entidad competente remitiendo la petición. Si la petición se recibió por Orfeo: Se deben elaborar dos comunicaciones externas: Una dirigida al peticionario informando del traslado, y otra dirigida a la entidad competente remitiendo la petición. Y la registra en el formato denominado "matriz de registro y control PQRS" para control y seguimiento.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	1 hora	Radicado Orfeo de comunicación de salida



GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 14 de 21

7	H	Trasladar petición competencia a entidad distrital	Aplica una de las siguientes acciones de acuerdo con el canal de recepción si la petición es competencia de una entidad distrital: Si la petición se recibió por Bogotá Te Escucha: Se realiza el traslado de manera directa por el Bogotá Te Escucha. Si la petición se recibió por Orfeo: Se debe elaborar una comunicación externa dirigida al peticionario informando que el traslado se realizó a través del Bogotá Te Escucha. Y la registra en el formato denominado "matriz de registro y control PQRS" para control y seguimiento. Nota: Para más información consultar el manual de gestión de peticiones.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	30 minutos	Radicado Orfeo de comunicación de salida (si aplica)
8	V	¿La petición está completa?	¿La petición está completa de acuerdo con las condiciones generales?: Si: Se remite a la actividad N°10, identifica la dependencia que debe responder No: Se remite a la actividad N°9, solicita completar la petición	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
9	H	Solicitar completar la petición	Elabora a través de Orfeo la comunicación externa donde se solicita al peticionario aportar la información o documentos necesarios para poder atender la solicitud en el término de diez (10) días hábiles siguientes. Nota 1: El documento debe ser firmado por el(la) Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano. Se debe proceder a solicitar su envío a través del correo soporte.orfeo@scrd.gov.co Para la gestión en el SDQS, se debe cargar el documento final previo a seleccionar el evento de acuerdo con el manual de gestión de peticiones.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	30 minutos	Radicado Orfeo de comunicación de salida (si aplica)
10	H	Identificar la dependencia que debe responder	Determina cuál es la dependencia realmente competente para dar respuesta a la solicitud realizada por la ciudadanía.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	10 minutos	
11	H	Diligenciar el formulario matriz de registro PQRS	Registra en el formato denominado "matriz de registro y control PQRS", que contiene la información de la petición para identificar los términos de respuesta y permitir el seguimiento a la gestión de la dependencia. Punto de control: Verifica que la información consignada en la "matriz de registro y control PQRS" se encuentre correctamente, así como, valida que todo derecho de petición ciudadano que pasa por el Sistema Bogotá Te Escucha se encuentre registrada en la misma.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	Registro en la matriz de registro y control PQRS
12	H	Reasignar petición a través de Orfeo y Bogotá TE	Reasigna la petición a la dependencia competente a través de los Sistemas de Gestión Documental Orfeo y/o de Gestión de Peticiones Ciudadanas con la observación según la plantilla pertinente para recordar los tiempos de respuestas según la clasificación realizada. (Ver anexo plantillas de uso frecuente) Nota 1: Para la asignación en el Bogotá Te Escucha se debe tener en cuenta lo contenido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y en el Manual del usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
13	H	Revisar que la petición sea competencia del área	Recibe y revisa que la petición realmente esté dentro del alcance de la dependencia para darle respuesta.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	1 día	
14	H	¿Es competencia de la dependencia asignada?	¿La dependencia asignada es competente para brindar respuesta? Si: Se remite a la actividad N°16, revisa que la petición se encuentre completa. No: Se remite a la actividad N°15, reasigna a la dependencia competente.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	



GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 15 de 21

15	H	Reasignar a la dependencia competente	Reasigna a la dependencia competente dentro de la Entidad por Orfeo y Bogotá te escucha, o devuelve al usuario "Derecho de Petición" por Orfeo y, al usuario "Relacionamiento con la Ciudadanía" por el Bogotá te escucha, en un término no mayor a un (1) día hábil después de su asignación. Debe informar al usuario "Derecho de Petición" una vez realice alguna de estas acciones. Nota: Revisar el Manual del usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
16	H	Revisar que la petición se encuentre completa	Revisa que la solicitud contenga la información suficiente que permita resolver de fondo la petición.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
17	H	¿Es competencia de una entidad externa?	¿La petición es competencia de una entidad externa? Si: Se remite a la actividad N°18, traslada la petición. No: Se remite a la petición N°19, revisa que la petición se encuentre completa	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
18	H	Trasladar la petición	Aplica una de las siguientes opciones de acuerdo con la naturaleza de la entidad competente: Si la petición es competencia de una entidad nacional, territorial o privada se debe aplicar la acción de acuerdo con el canal de recepción: Si la petición se recibió por Orfeo: Se deben elaborar dos comunicaciones externas: Una dirigida al peticionario informando del traslado, y otra dirigida a la entidad competente remitiendo la petición. Se debe informar al usuario de "Derecho de Petición" por Orfeo. Si la petición es competencia de una entidad distrital se debe aplicar la acción de acuerdo con el canal de recepción: Si la petición se recibió por Bogotá te Escucha: Se realiza el traslado de manera directa por el Bogotá te escucha. Si la petición se recibió por Orfeo: Se debe elaborar una comunicación externa oficio dirigida al peticionario informando que el traslado se realizó a través del Bogotá te escucha. Nota: Para más información consultar el manual de gestión de peticiones.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	1 hora	Comunicación externa Orfeo (si aplica)
19	H	Revisar que la petición se encuentre completa	Revisa que la solicitud contenga la información suficiente que permita resolver de fondo la petición.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
20	H	¿La petición está completa?	¿La petición está completa? Si: Se remite a la actividad N°22, elabora respuesta. No: Se remite a la actividad N°21, solicita al peticionario complementar la petición.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	
21	H	Solicitar al peticionario completar la petición	Elabora a través de Orfeo la comunicación externa donde se solicita al peticionario aportar la información o documentos necesarios para poder atender la solicitud. Nota 1: El documento debe ser firmado por el(la) Jefe, Subsecretario(a), Subdirector(a), Director(a), Coordinador(a) de la dependencia. Se debe proceder a solicitar su envío a través del correo soporte.orfeo@scrd.gov.co Para la gestión en el Bogotá Te Escucha, se debe cargar el documento final previo a seleccionar el evento de acuerdo con el manual de gestión de peticiones	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	1 hora	Comunicación externa de salida en Orfeo
22	H	Elaborar respuesta	Proyecta la respuesta a la petición de acuerdo con la asignación realizada al interior de la dependencia atendiendo a los parámetros de: coherencia, claridad, calidez, oportunidad y lenguaje claro*. Ver condiciones generales*.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	1 hora	Comunicación externa de salida en Orfeo



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 16 de 21

23	V	Revisar respuesta de petición	Revisa que la respuesta proyectada atienda a lo solicitado por el peticionario con el fin de proceder a firmarla.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Jefe, Subsecretario(a), Subdirector(a), Director(a), Coordinador(a)	1 hora	
24	H	¿La petición requiere ajustes?	¿La petición requiere ajustes? Si: Se remite a la actividad N° 25, ajusta proyección de respuesta. No: Se remite a la actividad N°26, firma y devuelve radicado para gestión.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Jefe, Subsecretario(a), Subdirector(a), Director(a), Coordinador(a)	10 minutos	
25	H	Ajustar proyección de respuesta	Realiza los ajustes con el fin de pasarla nuevamente para revisión. Se reasigna a través de Orfeo para continuar con la revisión y firma del Jefe, Subsecretario(a), Subdirector(a), Director(a), Coordinador(a) de la dependencia.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	30 minutos	
26	H	Firmar y devolver radicado para gestión	Firma y devuelve el radicado al funcionario o contratista designado para que continúe con la gestión en el Bogotá Te Escucha y en el Orfeo, así como, con el proceso de notificación al peticionario.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Jefe, Subsecretario(a), Subdirector(a), Director(a), Coordinador(a)	15 minutos	Comunicación externa de salida firmado en Orfeo
27	H	Tramitar la respuesta en Orfeo	Solicita el envío de la respuesta a la petición junto con sus anexos al correo: soporte.orfeo@scrd.gov.co para proceder a la notificación del ciudadano. El equipo de Correspondencia luego de remitir la comunicación externa de respuesta al ciudadano, debe cargar el soporte de envío como documento anexo al radicado Orfeo de respuesta. Nota 1: Todas las notificaciones de respuestas a los derechos de petición de la ciudadanía se deben gestionar exclusivamente a través del correo soporte.orfeo@scrd.gov.co Se debe informar a través de Orfeo al usuario de Derechos de petición sobre la gestión realizada.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	10 minutos	
28	H	Proyectar respuesta en el Bogotá TE	Carga el documento y los anexos correspondientes en el Sistema Bogotá Te Escucha, y finaliza con el evento "proyectar respuesta"* una vez, se cuente con la comunicación de respuesta firmada. Ver Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*. Nota: No se requiere cargar el acuse de recibido generado por el correo certificado para proceder con la finalización del Bogotá Te Escucha.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	10 minutos	
29	H	¿El peticionario es anónimo?	¿El peticionario es anónimo? Si: Se remite a la actividad N°30, solicita publicación de la respuesta. No: Se remite a la actividad N°33, cierra radicado en Orfeo.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	10 minutos	
30	H	Solicitar publicación de la respuesta	Solicita la publicación de la respuesta en el Link de Transparencia, numeral "9.1 Notificación por aviso". Nota 1: La solicitud de publicación se realiza de acuerdo con los lineamientos de la Oficina Asesora de Comunicaciones.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	10 minutos	
31	H	Cargar soporte en Orfeo	Toma pantallazo de la publicación y la carga en Orfeo como documento anexo al radicado de respuesta y/o radicado de entrada según corresponda una vez publicada la petición en el Link de Transparencia de la Entidad.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	10 minutos	
32	H	¿Está asociado el radicado de la petición?	¿Los radicados de entrada y salida de la petición están asociados? Si: Se remite a la actividad N°33, cierra radicado en Orfeo. No: Se remite a la actividad N°34, asocia o solicita ajuste a gestión documental.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	5 minutos	



GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 17 de 21

33	V	cerrar radicado en Orfeo	Finaliza el radicado en Orfeo luego de revisar que: *Los radicados se encuentran asociados (radicado de entrada y radicado de salida). *Que los soportes de notificación se encuentre cargados en la sección de documentos. *Que la imagen del radicado de salida se encuentra cargada correctamente en Orfeo. Nota: Se entiende que los soportes de notificación corresponden a: el acuse de recibido cargado por correspondencia o la evidencia de publicación en el Link de Transparencia cuando el peticionario es anónimo por parte del funcionario o contratista designado. Punto de control: Verifica el correcto asocio de documentos, la imagen principal del radicado de salida y el cargue de los soportes de notificación.	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	15 minutos	
34	H	Asociar o solicitar ajuste a Gestión Documental	Asocia los radicados Orfeo de entrada y salida si identifica que no se encuentran asociados, debe realizar esta actividad de conformidad con los procedimientos establecidos por Gestión Documental*. En caso de identificar que la imagen cargada no corresponde para el radicado de salida, se debe solicitar el ajuste de manera inmediata al correo electrónico soporte.orfeo@scrd.gov.co	DEPENDENCIA DESIGNADA	Funcionario(a) o contratista designado(a)	10 minutos	
35	H	Finalizar petición en Bogotá Te Escucha	Finaliza la petición ciudadana en el Sistema Bogotá Te Escucha con el evento "finaliza con respuesta definitiva" luego de que se haya verificado que la respuesta ha sido firmada y cargada junto con los anexos correspondientes, en caso de requerirlos y, en los campos definidos por el sistema. Para más información consulte el Manual del usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	10 minutos	
36	H	Actualizar y revisar la matriz de registro	Actualiza el estado de la petición en la matriz de registro y control PQRS con el fin de registrar la fecha final en la cual se le da respuesta al peticionario una vez se haya finalizado la petición en el Bogotá te Escucha.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	20 minutos	Matriz de registro y control PQRS actualizada
37	H	Realizar alertas preventivas	Realiza alertas preventivas a los responsables de las unidades de gestión y a los gestores del Bogotá Te Escucha a través de correo electrónico con el fin de evitar el vencimiento de los derechos de petición que ingresaron a la Entidad.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	40 minutos	Correos electrónicos enviados
38	H	Elaborar informe de seguimiento PQRS	Elabora a través de Orfeo, el informe mensual de seguimiento a la gestión de PQRS, con la información del mes anterior.* *Ver condiciones generales.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	3 días hábiles	Informe mensual seguimiento PQRS
39	V	Revisar informe de seguimiento PQRS	Revisa que la información que contiene el informe de seguimiento a la gestión de PQRS esté clara y completa.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 hora	
40	H	¿El informe requiere ajuste?	¿El informe requiere ajuste? Si: Se remite a la actividad N° 41, devuelve informe para ajustes. No: Se remite a la actividad N°43, firma y devuelve el informe.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	30 minutos	
41	H	Devolver informe para ajustes	Devuelve el informe de gestión de PQRS con la solicitud de ajustes requeridos	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	15 minutos	
42	H	Ajustar y devolver el informe	Modifica el informe de gestión de PQRS de acuerdo con las observaciones realizadas por parte de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	15 minutos	



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 18 de 21

43	H	Firmar y devolver el informe	Firma el informe de seguimiento a la gestión de PQRS una vez el documento se encuentra dentro de los parámetros establecidos. Devuelve el informe para que se continúe con la publicación.	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	15 minutos	Informe mensual seguimiento PQRS firmado
44	H	Publicar el informe de seguimiento de PQRS	Publica el informe de seguimiento de PQRS firmado junto con la matriz mensual de registro y control PQRS en el Link de Transparencia y acceso a la información pública en el ítem "4.10. Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos"	6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y RELACIÓN CON EL CIUDADANO	Funcionario(a) o contratista designado(a)	15 minutos	Informe de seguimiento de PQRS publicado

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Todos los requerimientos ciudadanos que ingresen a los correos electrónicos de los funcionarios y contratistas de la SCRD deben ser remitidos para radicación al correo: correspondencia.externa@scrd.gov.co y solicitar su reasignación al usuario "Derecho de Petición".

Cada dependencia debe elaborar el documento de respuesta a las peticiones asignadas a través del aplicativo Orfeo, la cual, se debe firmar por el responsable asignado, así como, se debe enviar el documento de respuesta al correo electrónico soporte.orfeo@scrd.gov.co, con el fin de que, a través del servicio de correo certificado, sea notificado el(la) peticionario(a). En caso que la petición haya sido realizada por un ciudadano anónimo, la dependencia deberá solicitar a través de un brief la publicación de la respuesta en el link de transparencia de la Entidad. Sólo los funcionarios o contratistas de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano tendrán la facultad de finalizar con el evento de "respuesta definitiva" sin radicado Orfeo de salida para las peticiones provenientes de la ciudadanía que se encuentren en el Sistema de Bogotá Te Escucha.

El Grupo interno de trabajo de Gestión de Servicios Administrativos- Gestión Documental debe cargar el comprobante de envío de respuesta en los documentos del radicado Orfeo, para que pueda contar con los soportes de notificación. Si el requerimiento fue recibido por el Sistema de Bogotá Te Escucha, una vez se cuente con el documento de respuesta elaborado en Orfeo y debidamente firmado por el(la) responsable autorizado, se debe proceder con el evento "proyectar respuesta" adjuntando el documento de respuesta en el sistema; en ningún caso deberá esperar el acuse de recibo generado a través del correo certificado para finalizar el sistema Bogotá Te Escucha.

En cada dependencia se deben revisar diariamente los aplicativos Orfeo y Bogotá Te Escucha para garantizar la atención oportuna y dentro de los términos de ley de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

Para elaborar la respuesta a las peticiones se aplican los criterios de calidad (coherencia, claridad, oportunidad, calidez, manejo del sistema y lenguaje claro) establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

En la eventualidad en que una PQRS deba ser contestada por más de una dependencia, la gestión y elaboración de la respuesta estará a cargo de aquella a la que le corresponda atender el mayor número de puntos del requerimiento. Si dichas dependencias tienen el mismo número de preguntas por resolver, la respuesta a la PQRS debe ser gestionada y cerrada en los aplicativos correspondientes por la primera a la cual le fue asignada la petición.

El(la) servidor(a) público(a) o contratista competente tiene la obligación de analizar la PQRS designada y, en ningún caso, podrá estimarse como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro de la norma vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

En los casos en que una petición esté incompleta, se solicitará a través de radicado Orfeo de salida al (a la) ciudadano(a) que proceda a completar la información. En el Sistema Bogotá Te Escucha para la petición que requiere ampliación se deberá seleccionar el evento "Solicitud de aclaración" adjuntando el radicado Orfeo de salida. La dependencia cuenta con un término de cinco (5) días hábiles para realizar la solicitud.

El gestor de derechos de petición que recibe los casos de desistimiento tácito a través de Bogotá Te Escucha, debe informar al funcionario o contratista de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano que administra el sistema con el fin de realizar el acto administrativo, documento que debe ser remitido al gestor, para que él a su vez, realice el cierre en el sistema.

La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano debe subir a la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital, el informe de PQRS mensual dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes.

Frente a la recepción de peticiones verbales:

Si durante el desarrollo de un evento con la ciudadanía, el funcionario o contratista cuenta con la información disponible, se procede a resolver la consulta de forma inmediata de acuerdo con el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas.

Para las atenciones brindadas por el equipo de Relación con la Ciudadanía a través de los diferentes canales y a las cuales, se genera la respuesta en el momento, se debe proceder a realizar el registro en el instrumento denominado "Matriz de atenciones Relación con la Ciudadanía".

En caso de no poder resolver de forma inmediata la petición se orienta al ciudadano sobre quién es competente para atender al requerimiento y, en caso de requerirse, se debe continuar con el registro de la petición.

Se ofrece al peticionario las alternativas para realizar la radicación de su petición:

*De manera física:

Se debe diligenciar el formato denominado "Recepción de requerimientos ciudadanos" con la opción de depositar el documento en el buzón físico que se encuentra en el punto de atención o si lo desea, entregar el documento en la ventanilla de correspondencia física de la SCRD para su correspondiente radicación. El funcionario o contratista de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano revisará de manera permanente el buzón con el fin de retirar las peticiones depositadas y las entregará en la ventanilla de correspondencia para su respectiva radicación.



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 19 de 21

*De manera virtual:

Puede enviar la petición a través de correo electrónico a correspondencia.externa@scrd.gov.co o, puede registrar la petición en el Sistema Bogotá Te Escucha de acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Es importante informarle al ciudadano que, a través de cualquiera de las dos alternativas mencionadas recibirá un N° de radicado con el fin de facilitar el seguimiento a la respuesta de su requerimiento.

En caso que el peticionario no cuente con la capacidad de leer y escribir, se le debe ofrecer el acompañamiento en el registro de la petición por alguna de las opciones mencionadas anteriormente. Así mismo, en el caso que el ciudadano se contacte a través del PBX de la entidad y solicite la recepción de su petición, el funcionario o contratista de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano debe proceder a realizar el registro de la misma en el Sistema Bogotá Te Escucha.

Para el caso de las peticiones recibidas a través de las redes sociales, se deberá atender lo contenido en la Directiva 004 de 2021 emitida por la Veeduría Distrital.

En lo correspondiente a las denuncias realizadas por posibles actos de corrupción y potenciales inhabilidades, incompatibilidades o recusaciones se deberá proceder de acuerdo con lo establecido en la Directiva Conjunta 001 de 2021 de la Secretaría Jurídica Distrital - Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C, respecto al registro y gestión de las denuncias por posibles actos de corrupción y potenciales inhabilidades, incompatibilidades o recusaciones y de conformidad con los procedimientos establecidos por la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Respecto a la atención de PQRS elevadas en lenguas nativas o dialectos étnicos oficiales de Colombia:

Para el caso de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias realizadas en lenguas o dialectos étnicos oficiales en Colombia ante la SCR, el funcionario o contratista solicitará que exprese su petición en forma escrita o verbal en su lengua. En caso que la petición no sea recepcionada por un funcionario o contratista de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, la dependencia receptora procederá a grabar la solicitud e informar de manera oportuna a dicha dependencia para su radicación, interpretación y gestión de respuesta. Una vez grabada la petición verbal, esta será radicada por la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano en el Sistema de Gestión Documental, indicando que corresponde a una petición en lengua nativa y que se requerirá gestión de interpretación. La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano gestionará al interior de la Entidad con la traducción de la petición para que la dependencia competente se encargue de adelantar la respuesta de acuerdo con los términos de ley. La respuesta que se brinde al ciudadano debe realizarse en el mismo idioma o lengua en la cual se recepcionó.

Respecto a la socialización del informe trimestral de gestión de peticiones de PQRS al Comité de Gestión y Desempeño:

Se debe presentar de manera trimestral el informe de gestión de PQRS al Comité de Gestión y Desempeño y debe incluir el estado de las sugerencias ciudadanas, como el resultado del informe consolidado sobre la calidad de las respuestas generado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

7. POSIBLES PRODUCTOS O SERVICIOS NO CONFORME:

Actividad	Producto y/o Servicio	Criterio de Aceptación	Corrección	Registro
2. Recibir y registrar la solicitud, PQRS: Recibe la petición que ingresa a través de cualquiera de los canales de atención de la Entidad*, la cual debe verse registrada en el Sistema de Gestión Documental - Orfeo y/o el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha" – SDQS. Punto de control: Verifica que la tipología asignada a la petición en los sistemas de información atienda al lineamiento establecido con el manual de gestión peticiones, en caso de no corresponder, se debe ajustar a la naturaleza de la petición. *Ver políticas de operaciones referente al proceso de registro en la matriz, así como, se debe consultar el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y en el Manual del usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.	Tipificación de la petición de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	Designa una tipología en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y en el Sistema Bogotá Te Escucha acorde con la naturaleza de la petición	Ajustar la tipología en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y en el Sistema Bogotá Te Escucha acorde con la naturaleza de la petición.	Visualización de la tipificación de la petición en el Sistema de Gestión Documental Orfeo y en el Sistema Bogotá Te Escucha



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 20 de 21

<p>11. Diligenciar el formulario matriz de registro PQRS: Registra en el formato denominado "matriz de registro y control PQRS", que contiene la información de la petición para identificar los términos de respuesta y permitir el seguimiento a la gestión de la dependencia. Punto de control: Verifica que la información consignada en la "matriz de registro y control PQRS" se encuentre correctamente, así como, valida que todo derecho de petición ciudadano que pasa por el Sistema Bogotá Te Escucha se encuentre registrada en la misma.</p>	<p>Registro de la petición recibida en la matriz de registro y control de PQRS</p>	<p>Diligenciamiento de todos los campos de la matriz de registro y control de PQRS que den cuenta de los términos de respuesta y la dependencia responsable de la gestión.</p>	<p>Ajustar los campos de manera correcta en la matriz de registro y control de PQRS que permitan identificar los términos de respuesta y las dependencia responsable de la gestión de la respuesta.</p>	<p>Matriz diligenciada correctamente</p>
<p>33. cerrar radicado en Orfeo: Finaliza el radicado en Orfeo luego de revisar que: *Los radicados se encuentran asociados (radicado de entrada y radicado de salida). *Que los soportes de notificación se encuentren cargados en la sección de documentos. *Que la imagen del radicado de salida se encuentra cargada correctamente en Orfeo. Nota: Se entiende que los soportes de notificación corresponden a: el acuse de recibido cargado por correspondencia o la evidencia de publicación en el Link de Transparencia cuando el peticionario es anónimo por parte del funcionario o contratista designado. Punto de control: Verifica el correcto asocio de documentos, la imagen principal del radicado de salida y el cargue de los soportes de notificación.</p>	<p>Asocio de documentos (radicado de entrada con radicado de salida) en Orfeo, cargue de imagen principal del radicado de salida y el cargue de los soportes de notificación en los documentos.</p>	<p>Asocia adecuadamente el radicado de respuesta con el radicado de salida que corresponde, así como, carga o ajusta los soportes de notificación y, valida la imagen principal del radicado de salida.</p>	<p>Realizar el asocio correcto de los radicados Orfeo (entrada con salida), carga o ajusta los soportes de notificación en la opción de documentos y/o solicita a Gestión Documental ajustar la imagen principal del radicado de salida si aplica.</p>	<p>Radicado Orfeo asociado, soportes de notificación cargados e imagen principal del radicado de salida.</p>

8. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

Manual para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha

Manual del usuario funcionario - Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas

Formato matriz de registro y control de PQRS

Formato registro de atenciones

Formato oficio de respuesta a ciudadanos anónimos

Modelo oficio traslado

Anexo plantillas de respuesta

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/transparencia-acceso-informacion-publica/informacion-entidad/procesos-y-procedimientos/procesos-estrategicos/gestion-del-relacionamiento-con-la-ciudadania>

9. NORMATIVA ASOCIADA:

Ver normograma de la entidad

10. RECURSOS:

Talento humano: personal idóneo para ejecutar las actividades contenidas dentro del procedimiento y con los conocimientos suficientes frente al manejo del Sistema de Gestión Documental Orfeo y del Sistema Bogotá Te Escucha.

Recursos tecnológicos: equipos de cómputo, acceso al Sistema Bogotá Te Escucha y al Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Elaboró	Aprobó	Validó	Avaló	Código Verificación
---------	--------	--------	-------	---------------------



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Código: RCC-PR-02

Fecha: 2023-10-20

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS

Versión: 3

Página: 21 de 21

VIVIANA ORTIZ BERNAL
2023-10-17 15:27:45

ADRIANA MARIA CRUZ RIVERA
2023-10-19 08:54:15

JENNY ALEJANDRA TRUJILLO DIAZ
2023-10-17 18:30:45

CARLOS ALFONSO GAITAN SANCHEZ
2023-10-20 11:15:18

