



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. LÍDER DE PROCESO: Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

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, PQRSD o felicitación, su clasificación, registro, gestión, seguimiento, respuesta y notificación al peticionario y, termina con la publicación del informe mensual de sobre acceso a información, quejas y reclamos en el enlace de Transparencia de la página web de la Entidad.

1.3 RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano

1.4 CORRESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO: Todos los procesos de la SCR D

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, el mismo debe ser atendido dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **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.
- **RCC-PR-02-FR-01 Matriz de Registro y Control de PQRSD:** 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 - SCR D.
- **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 SCR D.
- **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 SCR D 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 – SCR D

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

1. Cada dependencia de la SCR D debe contar con un gestor del sistema Bogotá Te Escucha quien, a su vez, debe tener acceso al Sistema de Gestión Documental (Orfeo), con el fin de gestionar las solicitudes presentadas por los grupos de valor y partes interesadas de la Entidad.
2. 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.



3. Todos los requerimientos ciudadanos que ingresen a los correos electrónicos de los funcionarios y contratistas de la SCRCD deben reenviarse al correo: correspondencia.externa@scrd.gov.co y solicitar su radicación y reasignación al usuario “Derecho de Petición”.
4. Cada dependencia es responsable de elaborar el documento de respuesta a las peticiones que le sean asignadas a través del Gestor documental Orfeo. Dicho documento debe ser firmado por el responsable designado y enviado al correo electrónico soporte.orfeo@scrd.gov.co, con el fin de que sea notificado al(la) peticionario(a) mediante el servicio de correo certificado.

En los casos en que la petición haya sido presentada de manera anónima, la dependencia deberá solicitar, mediante un brief, la publicación de la respuesta en el enlace del botón de transparencia 9.1. Citaciones y Notificaciones por Aviso de Transparencia de la Entidad. Para ello, se debe utilizar la plantilla RCC-PR-02-FR-03 Oficio anónimo. Finalmente, se precisa que solo los funcionarios o contratistas de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano están facultados para finalizar el evento de “respuesta definitiva” sin radicado Orfeo de salida, cuando se trate de peticiones provenientes de la ciudadanía registradas en el sistema Bogotá Te Escucha.
5. El Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Servicios Administrativos – Gestión Documental debe cargar el comprobante de envío de la respuesta en los documentos asociados al radicado Orfeo, con el fin de conservar los soportes de notificación correspondientes. Cuando el requerimiento haya sido recibido a través del sistema Bogotá Te Escucha, y una vez se cuente con el documento de respuesta elaborado en Orfeo y firmado por el(la) responsable autorizado(a), se deberá ejecutar el evento “Respuesta definitiva”, adjuntando el documento en el sistema. En ningún caso se deberá esperar el acuse de recibo del correo certificado para finalizar la gestión en el sistema Bogotá Te Escucha.
6. En cada dependencia se deben revisar diariamente los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha para garantizar la atención oportuna y dentro de los términos de ley de los requerimientos presentados por la ciudadanía.
7. 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.
8. En la eventualidad en que una PQRSD 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 PQRSD debe ser gestionada y cerrada en los aplicativos correspondientes por la primera a la cual le fue asignada la petición.
9. El(la) servidor(a) público(a) o contratista competente tiene la obligación de analizar la PQRSD 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.
10. En los casos en que una petición esté incompleta, se solicitará a través de radicado Orfeo de salida al (a la) ciudadano(a) que complete 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.
11. 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.
12. La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano debe subir a la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital, el informe de PQRSD mensual dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes.
13. A diario el funcionario o contratista de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano que administra el sistema realizará seguimiento a las peticiones a través de la RCC-PR-02-FR-01 matriz de registro y control de PQRSD,



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 3 de 14

realizando alertas preventivas a aquellas dependencias que presenten peticiones sin tramitar y ya se encuentren próximas a vencer.

14. La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano garantizará la actualización y publicación anual en la página web del Portafolio Institucional de Trámites y Servicios, como instrumento de información y transparencia para la ciudadanía. La Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano será la dependencia responsable de coordinar con las áreas misionales y de apoyo la validación de la información contenida en dicho portafolio que se diligenciará en el Formato Insumos Portafolio de Trámites y Servicios RCC-PR-02-FR -08
15. Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRS) recibidas por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte provenientes del Concejo de Bogotá, el Congreso de la República o el Senado de la República, deberán ser asignadas de manera directa por el proceso de Gestión Documental al Despacho, sin pasar por la bandeja de Orfeo denominada "Derechos de Petición". La Gestión Documental deberá informar a través de Orfeo dejando constancia sobre el ingreso y la asignación correspondiente, con el fin de garantizar la trazabilidad, transparencia y registro institucional del trámite. Las respuestas a los derechos de petición provenientes del Concejo de Bogotá deberán responderse en un término de diez días hábiles siguientes a su recibo. Si el Concejal solicitante es de una bancada de la oposición, se deberá tramitar la respuesta en cinco (5) días hábiles después de su recibo, según la normatividad vigente. Es responsabilidad del Despacho del Secretario (a), gestionar las respuestas y en los casos donde sea necesario, solicitar las prórrogas para garantizar la atención oportuna. Todo radicado de entrada, debe tener asociado el radicado de salida e incluir el anexo del soporte de envío de la respuesta al Concejo para su cierre.
16. Es responsabilidad funcional garantizar que toda PQRSD recibida por medios no institucionales (como correos electrónicos personales o institucionales, redes sociales, mensajes directos u otros canales informales), sea remitida de manera inmediata al correo oficial de correspondencia: correspondencia.externa@scrd.gov.co o entregada físicamente en la ventanilla única de correspondencia ubicada en la sede principal de la Entidad Carrera 8ª No. 9 – 83, Bogotá D.C.
17. La Oficina Asesora de Comunicaciones es responsable de monitorear las redes sociales institucionales, identificar manifestaciones del derecho de petición, solicitar y proteger los datos personales de la ciudadanía y remitir la evidencia al equipo de correspondencia (correspondencia.externa@scrd.gov.co), así mismo es responsable de gestionar aclaraciones cuando sea necesario y comunicar al peticionario el número de radicado y el cierre de la interacción en las redes sociales, en cumplimiento de la Directiva Distrital 004 de 2021.
18. Frente a la recepción de peticiones verbales, cuando durante el desarrollo de un evento con la ciudadanía el/la funcionario(a) o contratista que cuente con la información necesaria, deberá resolver la consulta de forma inmediata, conforme a lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En estos casos, la atención brindada deberá registrarse en el formato RCC-PR-02-FR-02 Registro de Atenciones RCC. De igual forma, las atenciones realizadas por el Equipo de Relacionamiento con la Ciudadanía a través de los diferentes canales de atención, y cuya respuesta sea generada de manera inmediata, deberán ser registradas en el mismo formato RCC-PR-02-FR-02 Registro de Atenciones RCC.
19. En caso de no poder resolver de forma inmediata la petición, se orienta al ciudadano(a) sobre quién es competente para atender el requerimiento. Si el ciudadano (a) lo considera, podrá continuar con el registro de la petición. El/la ciudadano(a) puede interponer la petición a través del formato RCC-PR-02-FR-06 Recepción de requerimientos ciudadanos, o se ofrece al peticionario(a) las alternativas para realizar la radicación de su petición.
20. 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 la SCR D 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 la SCR D 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 Equipo de Relación con la Ciudadanía, 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 Gestión Documental, indicando que corresponde a una petición en lengua nativa y que se requerirá gestión de interpretación.
- **Gestión de la interpretación:** El Equipo de Relación con 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 dará 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.

21. De manera física: Se debe diligenciar el formato denominado RCC-PR-02-FR-06 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 SCR D para su correspondiente radicación. El funcionario o contratista del Equipo de Relación con la Ciudadanía 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.
22. Se deberá realizar una revisión anual de la normativa vigente relacionada con la política de servicio a la ciudadanía y la implementación del Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía. Esta actividad tiene como propósito identificar cambios normativos, verificar nuevas disposiciones legales, reglamentaciones o directrices que puedan impactar los lineamientos del modelo.
23. En caso de presentarse vencimientos de peticiones, el equipo de Relación con la Ciudadanía enviará, de manera semestral, un reporte detallado a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Este reporte incluirá la relación de las peticiones vencidas, especificando el nombre de la dependencia responsable y las fechas correspondientes, con el fin de que se adelanten las acciones disciplinarias que correspondan
24. Para el caso de las Denuncias por posibles actos de corrupción que sean recepcionadas por el equipo de Relación con la Ciudadanía, las mismas serán direccionadas de conformidad con lo establecido en las actividades de este procedimiento a la Oficina de Control Disciplinario Interno para el trámite correspondiente.

4. RELACIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS Y PROCESOS:

Procesos que se requieren como proveedor	Que insumos requiere del proveedor	Procedimiento	Que se obtiene del procedimiento	Para quien va dirigido el servicio o producto
Todos los procesos de la SCR D	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 Atención y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD	Gestión y respuesta de las PQRSD en el Sistema Bogotá Te Escucha y en el Sistema de Gestión Documental Orfeo	<ul style="list-style-type: none"> ● Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano ● Ciudadanía en general

II. ACTIVIDADES Y PUNTOS DE CONTROL

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
1.	Definir las orientaciones a las PQRSD	Definir las orientaciones al interior de la entidad para la gestión de las PQRSD. Se registrarán las atenciones registro de atenciones RCC	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el	1 día	RCC-PR-02-FR-02 Registro de atenciones RCC



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 5 de 14

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
.			Ciudadano		
2.	Recibir y registrar la solicitud, PQRSD	<p>Recibir 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. Para el registro de las peticiones presenciales usar el formato RCC-PR-02-FR-06 Recepción de requerimientos ciudadanos</p> <p>A su vez, validar que la tipología asignada a la petición en los sistemas de información atienda al lineamiento establecido con el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, en caso de no corresponder, se debe ajustar a la naturaleza de la petición.</p> <p>Ver políticas de operaciones referente al proceso de registro en la matriz, así como, consultar el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y el Manual del usuario – Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	<p>Registro en Bogotá Te Escucha y/o Orfeo</p> <p>RCC-PR-02-FR-06 Recepción de requerimientos ciudadanos</p>
3.	Revisar si la solicitud de información es de competencia de la SCRD	<p>Verificar si la solicitud ciudadana es competencia de la Entidad.</p> <p>Punto de control: El profesional designado de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano verifica la competencia de la SCRD para atender la PQRSD recibida, mediante la revisión de su contenido y alcance conforme a las funciones institucionales vigentes, con el propósito de asegurar su correcta asignación y trámite. Este control se realiza cada vez que se recibe una PQRSD.</p> <p>¿La solicitud es competencia de la SCRD?</p> <p>No: Se remite a la actividad N°4</p> <p>Si: Se remite a la actividad N°7.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	<p>RCC-PR-02-FR-04 Modelo oficio traslado de peticiones</p> <p>RCC-PR-02-FR-03 Oficio anónimo</p>
4.	Revisar a qué tipo de entidad de realizarse el traslado por competencia	<p>Verificar si el traslado por competencia debe realizarse a una entidad de nacional, territorial o privada o distrital:</p> <p>Punto de control: El profesional designado de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano verifica la entidad competente para atender la solicitud ciudadana, mediante la revisión de sus competencias legales y funcionales, con el propósito de asegurar el traslado correcto y oportuno de la solicitud. Este control se realiza cada vez que se determine que la solicitud no es competencia de la Entidad.</p> <p>¿Es competencia de una entidad territorial, nacional o privada?</p> <p>Si: Se remite a la actividad N°5</p> <p>No: Se remite a la actividad N°6</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	N.A.



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 6 de 14

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
5.	Trasladar petición por competencia a la entidad nacional, territorial o privada o que corresponda	<p>Aplicar las acciones correspondientes cuando la petición no sea competencia de la Secretaría y deba trasladarse a una entidad del orden nacional, territorial o privada, de conformidad con la normatividad vigente y posteriormente realizar seguimiento a que el traslado por competencia se haya realizado dentro de los términos legales y que se encuentren asociados los radicados de las comunicaciones dirigidas al peticionario y a la entidad competente, así como el registro en la Matriz de Registro y Control PQRSD (RCC-PR-02-FR-01).</p> <p>a. Cuando la petición sea recibida a través de Bogotá te Escucha:</p> <p>Solicitar la radicación de la petición en el sistema de gestión documental Orfeo mediante correo electrónico dirigido a correspondencia.externa@scrd.gov.co. Una vez generado el radicado de entrada, asociar dos comunicaciones externas: Comunicación dirigida al peticionario, informando el traslado por competencia. Comunicación dirigida a la entidad competente, remitiendo la petición para el trámite correspondiente.</p> <p>b. Cuando la petición sea recibida a través de Orfeo:</p> <p>Elaborar dos comunicaciones externas: Comunicación dirigida al peticionario, informando el traslado por competencia. Comunicación dirigida a la entidad competente, remitiendo la petición para el trámite correspondiente.</p> <p>Registrar la información de los radicados asociados a la gestión de traslado en el formato RCC-PR-02-FR-01 Matriz de Registro y Control PQRSD, con el fin de realizar el control y seguimiento respectivo.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	Radicado Orfeo de comunicaciones de salida RCC-PR-02-FR-01 Matriz de registro y control PQRSD



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 7 de 14

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
6.	Trasladar petición por competencia a entidad distrital que corresponda	<p>Trasladar la petición por competencia a la entidad distrital correspondiente, de acuerdo con el canal de recepción y conforme a los lineamientos establecidos para la gestión de peticiones.</p> <p>a. Cuando la petición sea recibida a través de Bogotá te Escucha:</p> <p>Realizar el traslado de la petición directamente a la entidad distrital competente a través del sistema Bogotá te Escucha, sin efectuar gestión documental adicional en Orfeo.</p> <p>b. Cuando la petición sea recibida a través de Orfeo:</p> <p>Registrar la petición en el sistema Bogotá te Escucha para efectuar el traslado a la entidad distrital competente. Elaborar una comunicación externa dirigida al peticionario informando que el traslado por competencia fue realizado a través del sistema Bogotá te Escucha.</p> <p>Registrar la información correspondiente en el formato RCC-PR-02-FR-01 Matriz de Registro y Control PQRSD, con el fin de realizar el control y seguimiento respectivo.</p> <p>Hacer seguimiento a que el traslado a la entidad distrital competente haya sido realizado a través del sistema Bogotá te Escucha, que la comunicación al peticionario se encuentre elaborada cuando aplique y que el registro correspondiente repose en la Matriz de Registro y Control PQRSD (RCC-PR-02-FR-01).</p> <p>Nota: Para mayor información sobre el procedimiento de traslado por competencia, consultar el Manual de Gestión de Peticiones.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	<p>Radicado Orfeo de comunicación de salida</p> <p>RCC-PR-02-FR-01 Matriz de registro y control PQRSD</p>
7.	Identificar la dependencia que debe responder	Determinar la dependencia competente para atender y dar respuesta a la solicitud ciudadana, de acuerdo con las funciones, responsabilidades y competencias institucionales	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	Registro en Bogotá Te Escucha y/o Orfeo
8.	Diligenciar el formulario matriz de registro PQRSD	<p>Registrar la información de la petición en el formato RCC-PR-02-FR-01 Matriz de Registro y Control PQRSD, con el propósito de identificar los términos de respuesta, realizar seguimiento a la gestión de la dependencia y facilitar el control de las peticiones recibidas.</p> <p>Al registrar validar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> La información consignada en el formato RCC-PR-02-FR-01 Matriz de Registro y Control PQRSD se encuentre completa, correcta y actualizada, garantizando la trazabilidad de la gestión adelantada. Que toda petición ciudadana tramitada a través del sistema Bogotá te Escucha se encuentre registrada en la Matriz de Registro y Control PQRSD, conforme a los lineamientos establecidos para el seguimiento y control de las PQRSD. 	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	Registro en RCC-PR-02-FR-01 matriz de registro y control PQRSD



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 8 de 14

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
9.	Reasignar petición a través de Orfeo y Bogotá te escucha	<p>Reasignar la petición a la dependencia competente a través de los Sistemas de Gestión Documental Orfeo y Bogotá te Escucha con la observación según la plantilla pertinente para recordar los tiempos de respuestas según la clasificación realizada. (Ver RCC-PR-02-FR-05 Plantilla respuesta canales de atención)</p> <p>Nota: Para la asignación en 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.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	RCC-PR-02-FR-05 Plantilla respuesta canales de atención
10.	Recibir y revisar que la petición sea competencia de la dependencia	<p>Recibir y verificar la competencia de la dependencia para atender la petición.</p> <p>Punto de control: El profesional designado de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano verifica la competencia de la dependencia asignada para atender la petición, mediante la revisión de las funciones y responsabilidades institucionales aplicables, con el propósito de asegurar su correcta gestión y respuesta. Este control se realiza cada vez que se recibe una petición para trámite o respuesta.</p> <p>¿La petición es competencia de la dependencia asignada?</p> <p>Sí: Continuar con la actividad No. 12</p> <p>No: Continuar con la actividad No. 11</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Histórico ORFEO
11.	Reasignar a la dependencia o entidad competente	<p>Reasignar la petición de acuerdo con la competencia correspondiente e informar una vez se haya efectuado la reasignación o devolución, así:</p> <p>a. Si es a otra dependencia de la entidad, a través de los sistemas Orfeo y Bogotá te Escucha, según corresponda o efectuar la devolución al usuario “Derecho de Petición”</p> <p>b. Si no corresponde a la entidad, continuar con la actividad 4.</p> <p>Nota: Consultar el Manual del Usuario – Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General para la correcta gestión de reasignaciones y devoluciones en Bogotá te Escucha.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Histórico - Radicado en Orfeo y Bogotá Te escucha
12.	Revisar la solicitud para la gestión de la petición	<p>Revisar que la solicitud contenga la información suficiente que permita resolver de fondo la petición.</p> <p>Punto de control: El profesional designado de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano verifica la suficiencia y claridad de la información contenida en la petición, mediante la revisión de los elementos requeridos para su análisis y atención, con el propósito de garantizar la emisión de respuestas de fondo y determinar la necesidad de requerir aclaraciones o información adicional al peticionario. Este control se realiza cada vez que se recibe una petición para trámite y respuesta.</p> <p>¿La petición contiene información completa?</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Histórico de radicado en Sistema Bogotá Te Escucha



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 9 de 14

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
.		Si: Se remite a la actividad N°14, elabora respuesta. No: Se remite a la actividad N°13, solicita al peticionario completar la petición.			
13.	Solicitar al peticionario completar la petición	Elaborar a través de Orfeo la comunicación externa donde se solicita al peticionario aportar la información o documentos Nota: La comunicación externa debe estar firmada por el(la) Jefe, Subsecretario(a), Subdirector(a), Director(a), Coordinador(a) de la dependencia. Se debe 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.	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Radicado Orfeo de comunicación de salida
14.	Elaborar respuesta	Proyectar 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 políticas de operación	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Radicado Orfeo de comunicación de salida
15.	Revisar respuesta de petición	Revisar que la respuesta proyectada atienda a lo solicitado por el peticionario con el fin de proceder a firmar. Punto de control: El directivo(a) responsable verifica que la respuesta proyectada atienda de manera clara, completa, congruente y de fondo la petición presentada, mediante la revisión integral de su contenido y la validación de que responda a todos los requerimientos formulados por el peticionario, con el propósito de asegurar la calidad y suficiencia de la respuesta y prevenir la emisión de respuestas incompletas, inconsistentes o que no resuelvan efectivamente la solicitud. Este control se realiza cada vez que se proyecta una respuesta a una PQRSD para aprobación y firma. ¿La petición requiere ajustes? Si: Pasa a la actividad N° 16. No: Pasa a la actividad N°17, firma y devuelve radicado para gestión.	Jefe, Subsecretario(a), Subdirector(a), Director(a), Coordinador(a) de la dependencia	1 día	Histórico del radicado en Orfeo
16.	Ajustar proyección de respuesta	Realizar los ajustes con el fin de enviarla 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. Continuar en la actividad 15.	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Histórico del radicado en Orfeo
17.	Firmar y devolver radicado para gestión	Firmar y devolver el radicado al funcionario o contratista que proyectó para que continúe con la gestión en el Bogotá Te Escucha y en el Orfeo, así como, con el proceso de notificación al peticionario.	Jefe, Subsecretario(a), Subdirector(a), Director(a), Coordinador(a) de la dependencia	1 día	Comunicación externa de salida firmado en Orfeo



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD

Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 10 de 14

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
18.	Tramitar la respuesta en Orfeo y su envío	<p>Solicitar 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, esto aplica tanto para peticiones de la ciudadanía, como para las respuestas emitidas por el Despacho de la Entidad</p> <p>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.</p> <p>Nota: 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.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Correo electrónico
19.	Realizar alertas preventivas	Realizar 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.	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	Correos electrónicos enviados
20.	Finalizar petición en Bogotá Te Escucha	<p>Cargar el documento y los anexos correspondientes en el Sistema Bogotá Te Escucha, y finaliza con el evento "Respuesta definitiva" una vez se cuente con la comunicación de respuesta firmada. Ver Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.</p> <p>Nota: No se requiere cargar el acuse de recibo generado por el correo certificado para proceder con la finalización del Bogotá Te Escucha.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Histórico de radicado en Sistema Bogotá Te Escucha
21.	Solicitar publicación de la respuesta y/o envío por correo certificado	<p>Solicitar publicación de la respuesta así:</p> <p>En los casos en que el peticionario sea anónimo, se gestionará la publicación de la respuesta de conformidad con los lineamientos impartidos por la Oficina Asesora de Comunicaciones, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información, numeral 9.1 "Citaciones y notificaciones por aviso", con el fin de garantizar la debida notificación.</p> <p>Una vez realizada la publicación en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información de la Entidad, se deberá tomar evidencia (captura de pantalla) de esta y cargarla en Orfeo como documento anexo al radicado de respuesta y/o al radicado de entrada, según corresponda, dejando trazabilidad del trámite efectuado.</p> <p>Cuando el peticionario se encuentre plenamente identificado, se deberá gestionar el envío de la respuesta a través de correo certificado, para lo cual se solicitará el trámite correspondiente al</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Publicación en Link de Transparencia, numeral "9.1 Notificación por aviso"



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD


Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 11 de 14

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
.		correo electrónico soporte.orfeo@scrd.gov.co.			
22.	Finalizar petición en Orfeo	<p>Finalizar el radicado en Orfeo luego de revisar que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p>	Funcionario(a) o contratista designado(a) de la dependencia	1 día	Radicado ORFEO
23.	Actualizar y revisar la matriz de registro	Actualizar el estado de la petición en el formato RCC-PR-02-FR-01 Matriz de registro y control PQRSD 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.	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	RCC-PR-02-FR-01 Matriz de registro y control PQRSD actualizada
24.	Elaborar informe de seguimiento PQRSD	Elaborar a través de Orfeo, el informe mensual de seguimiento a la gestión de PQRSD, con la información del mes anterior. *Ver políticas de operación. Usar la plantilla RCC-PR-02-FR-07 Plantilla informe PQRSD	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	3 días hábiles	Informe mensual seguimiento PQRSD RCC-PR-02-FR-07 Plantilla informe PQRSD
25.	Revisar informe de seguimiento PQRSD	<p>Revisar que la información que contiene el informe de seguimiento a la gestión de PQRSD esté clara y completa.</p> <p>Punto de control: El Director de la dependencia revisará que la información contenida en el informe de seguimiento a la gestión de PQRSD sea clara, completa, consistente y corresponda a los datos registrados y consolidados para el período evaluado, verificando la exactitud de las cifras, análisis, resultados y conclusiones presentadas. Este control tiene como propósito garantizar la confiabilidad y calidad de la información reportada para la toma de decisiones, el seguimiento institucional y el cumplimiento de los requerimientos normativos. Previene errores, omisiones, inconsistencias y reportes inexactos que puedan afectar la gestión y la rendición de cuentas de la Entidad. Se realiza cada vez que se elabore o actualice el informe de seguimiento a la gestión de PQRSD.</p> <p>¿El informe requiere ajuste?</p> <p>Si: Se remite a la actividad N°26, devuelve informe para ajustes. No: Se remite a la actividad N°27, firma y devuelve el informe.</p>	Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	Histórico en Orfeo

	GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: RCC-PR-02
		Versión: 07
	ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Fecha: 25/06//2026
		Página 12 de 14

NO	Actividad	Descripción	Responsable	Tiempo	Documento o Registro
26.	Ajustar y devolver el informe	Modificar el informe de gestión de PQRSD de acuerdo con las observaciones realizadas por parte de la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	Histórico en Orfeo
27.	Firmar y devolver el informe	Firmar el informe de seguimiento a la gestión de PQRSD una vez el documento se encuentra dentro de los parámetros establecidos. Una vez firmado el informe se lo devuelve al profesional designado para que se continúe con la publicación.	Director(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	Informe mensual seguimiento PQRSD firmado
28.	Publicar el informe de seguimiento de PQRSD	Publicar el informe de seguimiento de PQRSD firmado junto con la matriz mensual de registro y control PQRSD en el Link de Transparencia y acceso a la información pública en el ítem "4.10. Informes sobre acceso a información, quejas y reclamos"	Funcionario(a) o contratista designado(a) de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	1 día	Informe mensual seguimiento PQRSD publicado en la página web

III. DOCUMENTOS ASOCIADOS Y ANEXOS

DOCUMENTOS ASOCIADOS:	
CÓDIGO	NOMBRE
	Manual para la gestión de peticiones ciudadanas (Documento externo)
	Manual del usuario – Funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Documento externo)
	Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía (Documento externo)
RCC-PR-02-FR-07	Plantilla informe PQRSD
RCC-PR-02-FR-05	Plantilla respuesta canales de atención
RCC-PR-02-FR-06	Recepción de requerimientos ciudadanos
RCC-PR-02-FR-04	Modelo oficio traslado de peticiones
RCC-PR-02-FR-03	Oficio anónimo
RCC-PR-02-FR-02	Registro de atenciones RCC
RCC-PR-02-FR-01	Matriz de registro y control PQRSD
RCC-PR-02-FR -08	Formato Insumos Portafolio de Trámites y Servicios
ANEXOS (Si aplica)	
1	Diagrama de flujo

IV. CONTROL DE CAMBIOS Y APROBACIONES

CONTROL DE CAMBIOS



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

GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD


Código: RCC-PR-02

Versión: 07

Fecha: 25/06//2026

Página 13 de 14

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.
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 -PQRSD dado que se identifica que el proceso de Gestión del Relacionamento 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
4	2024-09-13	Ver solicitud de modificar documentos fecha 23/09/2024 radicado ORFEO 20247000352393 De acuerdo con los nuevos lineamientos dados por la OAP y en atención a lo dispuesto con la Circular 29 del 26 de julio de 2024, se actualizó el procedimiento de medición de satisfacción de grupos de valor y partes interesadas. Se incluye política de operación para la atención de peticiones en lenguas nativas.
5	2025-01-16	Ver solicitud de modificación de documentos mediante caso en GLPI 113172. Radicado en Orfeo 20257000010363 Se realizaron los siguientes ajustes: Se identificaron y documentaron todos los formatos establecidos para el procedimiento, integrándolos en las actividades correspondientes según su aplicación. Asimismo, se incluyó en las políticas de operación la revisión normativa, el reporte semestral a la Oficina de Control Disciplinario Interno sobre peticiones vencidas, y la asignación de denuncias por actos de corrupción a dicha Oficina.
6	2025-11-25	Ver solicitud de modificación de documentos mediante caso en GLPI 135247. Radicado en Orfeo 20257000682373 Se realizaron los siguientes ajustes: Se enumeraron las políticas de operación para mejorar su claridad y comprensión. Asimismo, se incorporaron las políticas de operación 14, 15 y 17, relacionadas con: Política 14 actualización y publicación del Portafolio Institucional de Trámites y Servicios; política 15, asociada al manejo de las peticiones provenientes del Concejo de Bogotá y de otras entidades que ejercen control político; y la política 17, correspondiente al trámite de peticiones recibidas a través de redes sociales. Se estandarizó el término PQRSD y su definición en el glosario. También se incorporó el formato de insumos para el portafolio de trámites y servicios. Adicionalmente, se ajustó la redacción de las actividades para garantizar el uso de lenguaje inclusivo y se incluyó la descripción de los soportes para aquellas actividades que no contaban con registros documentados.
7	2026-06-25	Ver solicitud modificación de documentos radicada en GLPI con el consecutivo número 150149 de la fecha 20/04/2026. Se realizaron los siguientes ajustes: Se actualiza el procedimiento mediante el ajuste de actividades, puntos de control, decisiones y políticas de operación relacionadas con la gestión de PQRSD, con el propósito de fortalecer la claridad metodológica, la trazabilidad y la estandarización del proceso. Se precisan las acciones para la verificación de competencia de las dependencias, el traslado por competencia a entidades distritales, nacionales, territoriales o privadas, así como el registro y seguimiento de las peticiones en el formato RCC-PR-02-FR-01 Matriz de Registro y Control PQRSD. Asimismo, se actualiza la Política de Operación No. 5, modificando el evento a ejecutar en el sistema Bogotá te Escucha, reemplazando la instrucción "Proyectar respuesta" por el evento "Respuesta definitiva", con el fin de armonizar el procedimiento con la operatividad actual del sistema y asegurar la correcta finalización de la gestión de las peticiones.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	GESTIÓN DEL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	Código: RCC-PR-02
		Versión: 07
	ATENCIÓN Y GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD	Fecha: 25/06//2026
		Página 14 de 14

FLUJO DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN			
Elaboró <i>Persona(s) responsable(s) de crear, proyectar la modificación y/o ajuste del documento</i>	Aprobó <i>Líder del Proceso quién debe hacer cumplir el contenido establecido en el documento</i>	Validó <i>Persona(s) de la OAP responsable(s) de verificar que el documento contenga los lineamientos establecidos</i>	Avaló <i>Jefe de la Oficina Asesora de Planeación</i>
NOMBRE: Viviana Ortiz Bernal	NOMBRE: Sandra Patricia Castiblanco Monroy	NOMBRE: Nancy Milena Pineda Jaimes	NOMBRE: Luis Fernando Mejía Castro.
CARGO: Contratista Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano.	CARGO: Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	CARGO: Contratista Oficina Asesora de Planeación	CARGO: Jefe de la Oficina Asesora de Planeación
FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente	FIRMA: Firmado Electrónicamente



Radicado: **20267000362243**

Fecha 24-06-2026 17:13

El Documento 20267000362243 fue firmado electrónicamente por:	
Luis Fernando Mejia Castro	Jefe Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Planeación, ID: 79558456, luis.mejia@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-06-2026 10:37:56
Nancy Milena Pineda Jaimes	Contratista, Oficina Asesora de Planeación, ID: 52835832, nancy.pineda@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 30-06-2026 09:43:47
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 52100983, sandra.castiblanco@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 24-06-2026 17:57:53
Viviana Ortiz Bernal	Contratista, Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano, ID: 1033683556, viviana.ortiz@scrd.gov.co, Fecha de Firma: 24-06-2026 17:14:39
 95a8edbec84aefb9befadf63fe866d408b7a0cd664f72e63ec4abf2b11baaa38 Codigo de Verificación CV: 42c8d	

