ADMINISTRACION DE CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
3	2021-09-12	Se incluyen lineamientos de lenguaje claro, actualización de normatividad, términos, alcance, objetivo y estructuración de los elementos del proceso tales como resignación por competencia entre dependencias, respuesta parcial, traslado entre entidades, modificación de tipología y consolidación de la información para dar respuesta.	21
2	06-11-2014	El procedimiento fue simplificado al eliminar actividades repetidas, y fue actualizada la parte normativa	12
1	25-08-2010	Versión inicial del documento	18

PROCESO		
GESTIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA		
CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	VERSIÓN
PR-SC-02	ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	3

El documento original ha sido aprobado mediante el SID (Sistema Información Documentada del IDU). La autenticidad puede ser verificada a través del código

Participaron en la elaboración[1]	**Adriana Maritza Bolivar Velasquez, OTC / Carolina Ortiz Gonzalez, OTC / Cesar Orlando Miranda Rivas, OTC / Claudia Maria Maje Gaviria, OTC / Jose Eduardo Quiroga Barriga, OAP / Karen Silvana Berdejo Carrillo, OAP / Luisa Fernanda Aguilar Peña, OTC /**
Validado por	**Sandra Milena Del Pilar Rueda Ochoa, OAP Validado el 2021-08-30**
Revisado por	**Lucy Molano Rodriguez, OTC Revisado el 2021-09-08**
Aprobado por	**Lucy Molano Rodriguez, OTC Aprobado el 2021-09-12**

[1]El alcance de participación en la elaboración de este documento corresponde a las funciones del área que representan

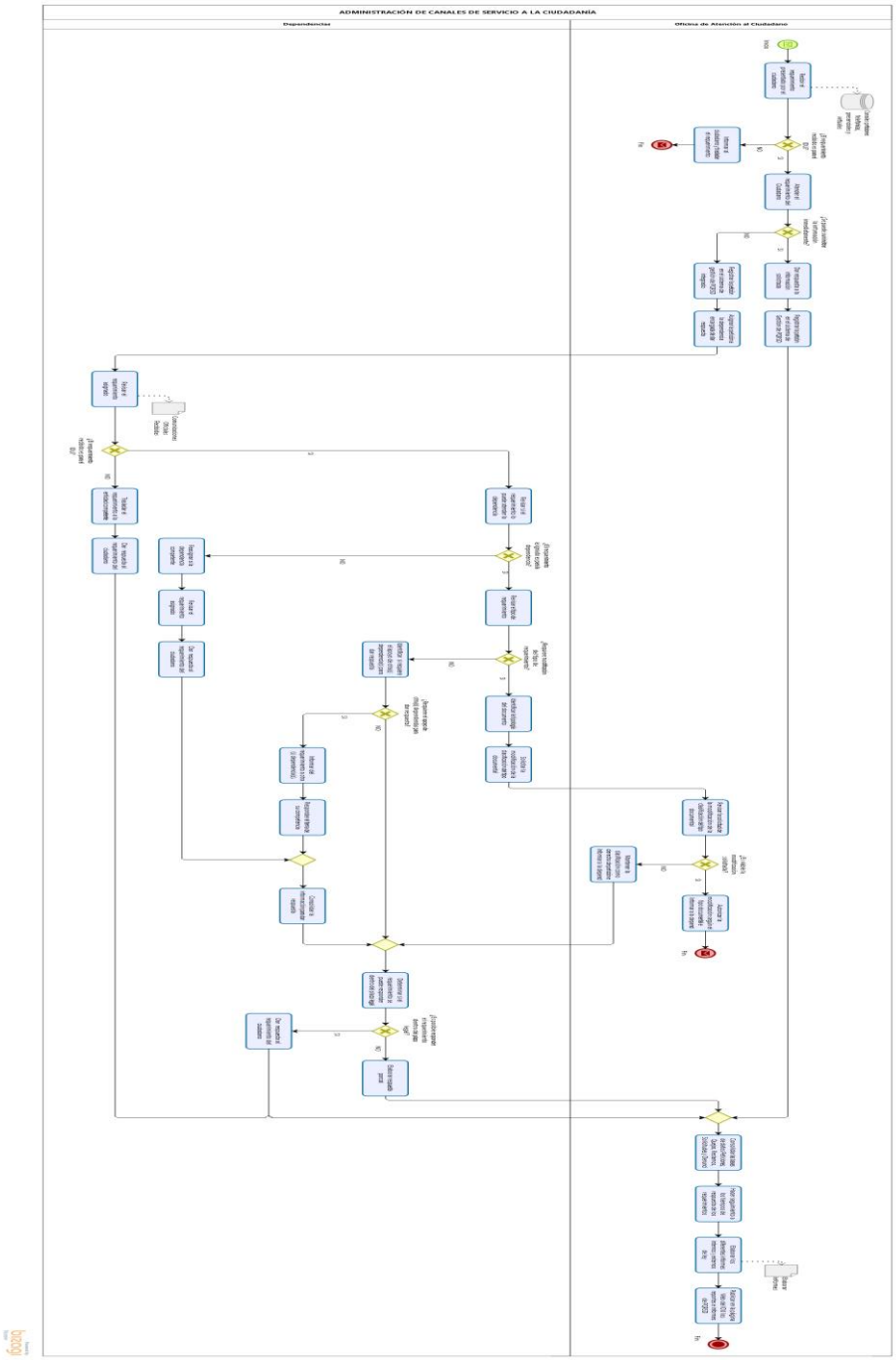
TABLA DE CONTENIDOS

1. DIAGRAMA 5
2. OBJETIVO 6
3. ALCANCE 6
ESTE PROCESO INICIA CON LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DEL REQUERIMIENTO CIUDADANO, CONTINÚA CON LAS ACCIONES REALIZADAS PARA DAR RESPUESTA Y SU CORRESPONDIENTE SEGUIMIENTO Y, FINALIZA CON LA GENERACIÓN DE REPORTES INTERNOS Y EXTERNOS DE LEY. 6
4. MARCO NORMATIVO 6
5. TERMINOS Y DEFINICIONES 6
6. POLÍTICA OPERACIONAL 7
7. ELEMENTOS DEL PROCESO 7

7.1.1. Inicio 8
7.1.2. Recibir el requerimiento presentado por el ciudadano 8
7.1.3. ¿El requerimiento recibido es para el IDU? 8
7.1.4. Informar al ciudadano y trasladar el requerimiento 8
7.1.5. FIN 9
7.1.6. Atender el requerimiento del Ciudadano 9
7.1.7. ¿Se puede suministrar la información inmediatamente? 9
7.1.8. Dar respuesta a la información solicitada 9
7.1.9. Registrar la petición en el sistema de Gestión de PQRSD 10
7.1.10. Registrar la petición en el sistema de gestión de PQRSD integrado con el sistema de gestión documental. 10
7.1.11. Asignar la petición a la dependencia encargada de dar respuesta 11
7.1.12. Revisar el requerimiento asignado 11
7.1.13. ¿El requerimiento recibido es para el IDU? 11
7.1.14. Trasladar el requerimiento a la entidad competente. 12
7.1.15. Revisar si el requerimiento lo puede atender la dependencia 12
7.1.16. ¿El requerimiento asignado es para la dependencia? 12
7.1.17. Reasignar a la dependencia competente 13
7.1.18. Revisar el requerimiento asignado 13

7.1.19. Dar respuesta al requerimiento del ciudadano 13
7.1.20. Revisar el tipo de requerimiento 14
7.1.21. ¿Requiere modificación del tipo de requerimiento? 14
7.1.22. Identificar la tipología del documento 14
7.1.23. Solicitar la modificación de la clasificación del tipo documental 15
7.1.24. Revisar la solicitud de la modificación de la clasificación del tipo documental 15
7.1.25. ¿Es viable la modificación solicitada? 15
7.1.26. Autorizar la modificación según el tipo documental e Informar a la dependencia 16
7.1.27. FIN 16
7.1.28. Mantener la clasificación como derecho de petición e informar a la dependencia 16
7.1.29. Determinar si el requerimiento se puede responder dentro del plazo legal 17
7.1.30. ¿Es posible responder el requerimiento dentro del plazo legal? 17
7.1.31. Dar respuesta al requerimiento del ciudadano 17
7.1.32. Elaborar respuesta parcial 17
7.1.33. Identificar si requiere el apoyo de otra(s) dependencia(s) para dar respuesta 18
7.1.34. ¿Requiere el apoyo de otra(s) dependencias para dar respuesta? 18
7.1.35. Informar del requerimiento a otra(s) dependencia(s). 18
7.1.36. Responder el tema de su competencia 19
7.1.37. Consolidar la información para dar respuesta 19
7.1.38. Consolidar las bases de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias 20
7.1.39. Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de los requerimientos ciudadanos 20
7.1.40. Elaborar los diferentes informes internos y externos de ley 21
7.1.41. Publicar en la página Web del IDU los reportes e informes de PQRSD 21
7.1.42. FINAL 21

1. DIAGRAMA


ADMINISTRACIÓN DE CANALES DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
Dependencias
Oficina de Atención al Ciudadano

2. OBJETIVO

Definir las actividades necesarias para recepcionar, clasificar, orientar, gestionar y efectuar seguimiento a los requerimientos ciudadanos: Peticiones de interés general/particular, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, copias, o consultas que ingresan al IDU por los diferentes canales: presencial, telefónico, virtual y escrito con el fin de optimizar los servicios prestados

3. ALCANCE

Este proceso inicia con la recepción y registro del requerimiento ciudadano, continúa con las acciones realizadas para dar respuesta y su correspondiente seguimiento y, finaliza con la generación de reportes internos y externos de ley.

4. MARCO NORMATIVO

La normatividad asociada con este Procedimiento, se encuentran en el nomograma actualizado del proceso de Gestión Social y Servicio a la Ciudadanía.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones aplicables al procedimiento pueden ser consultados en el diccionario de términos idu disponible en el siguiente link: https://www.idu.gov.co/page/transparencia/informacion-de-interes/glosario

- BACHUÉ
- BOGOTÁ TE ESCUCHA
- CANAL
- CONSULTA
- DENUNCIA
- DERECHO DE PETICIÓN
- DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
- DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
- FELICITACIÓN
- ORFEO
- PETICIÓN
- PQRSD

- PUNTOS IDU
- QUEJA
- RECLAMO
- REGISTRO
- SEGUIMIENTO
- SOLICITUD DE COPIAS
- SOLICITUD DE INFORMACION
- SUGERENCIA

6. POLÍTICA OPERACIONAL

Desde el momento en que la entidad recepciona un derecho de petición hasta que el ciudadano sea notificado de la respuesta, los actores intervinientes deberán ceñirse por las políticas y lineamientos establecidos en las normas que regulan el derecho de petición, así como también con las políticas, lineamientos, procesos y procedimientos internos vigentes.

La Oficina de Atención al Ciudadano recepciona los derechos de petición de origen ciudadano a través de los canales presencial, telefónico y virtual, así mismo la Subdirección Técnica de Recursos Físicos a través del grupo de correspondencia, recepciona los derechos de petición del canal escrito.

Este procedimiento cuenta con una serie de actividades medidas en minutos, de acuerdo con los términos de las normas vigentes y que regulan el derecho de petición.

El IDU deberá responder el derecho de petición de acuerdo con los tres elementos fundamentales de su núcleo esencial: a) dando pronta resolución, b) otorgando respuesta de fondo y c) notificando la decisión al ciudadano o peticionario.

Cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición de origen ciudadano en los términos de ley, la dependencia encargada de dar respuesta deberá informar de inmediato al interesado antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora, indicando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Los requerimientos ciudadanos deben ser clasificados teniendo en cuenta lo establecido en el “Instructivo de clasificación de requerimientos ciudadanos” y el “Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los derechos de petición”.

Este procedimiento cuenta la duración de las actividades expresada en minutos.

7. ELEMENTOS DEL PROCESO

7.1.1. Inicio

Descripción
Este procedimiento inicia con la recepción y registro de los requerimientos ciudadanos atendidos a través de los canales de interacción ciudadana habilitados por la entidad: presencial, telefónico y virtual para el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, y Denuncias - PQRSD.

7.1.2. Recibir el requerimiento presentado por el ciudadano

Descripción
Todas las PQRSD ciudadanas, en las modalidades verbal o escrito, incluidas las recibidas a través del sistema Bogotá Te Escucha y redes sociales, reciben el mismo tratamiento, señalado en el presente procedimiento.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

10.00

7.1.3. ¿El requerimiento recibido es para el IDU?

Flujos

NO Informar al ciudadano y trasladar el requerimiento

SI Atender el requerimiento del Ciudadano

7.1.4. Informar al ciudadano y trasladar el requerimiento

Descripción
Las peticiones que no son competencia de la Entidad deben ser trasladadas a la Entidad competente e informar al peticionario orientándolo para que presente su requerimiento ante la autoridad correspondiente o a través del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

10.00

Formato

Formato de requerimientos ciudadanos vigente.

Registro

Sistema de gestión de PQRSD y /o Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

7.1.5. FIN

7.1.6. Atender el requerimiento del Ciudadano

Descripción

Atender al ciudadano y realizar las gestiones necesarias para dar respuesta oportuna. Tenga en cuenta los lineamientos del *"Manual de Servicio al Ciudadano y Gestión de los derechos de petición" y el* "Instructivo clasificación de requerimientos ciudadanos", vigentes.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

5.00

7.1.7. ¿Se puede suministrar la información inmediatamente?

Flujos

NO Registrar la petición en el sistema de Gestión de PQRSD

SI Dar respuesta a la información solicitada

7.1.8. Dar respuesta a la información solicitada

Descripción

Orientar al ciudadano de manera cordial, respetuosa, eficaz y clara; de tal forma que quede satisfecho con la atención recibida. Se debe registrar el requerimiento en el Sistema de Gestión de PQRSD.

Al responder al ciudadano se deben utilizar los sistemas que se encuentran disponibles para consultar la información como son: servidor de mapas SIGIDU, página web del IDU, Intranet, ZIPA Sistema de Gestión Integral de Proyectos, Sistema Bogotá Te Escucha, en la guía de trámites y servicios o a través de los administradores de los sistemas, entre otras.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

5.00

Formato
Formato de requerimientos ciudadanos.

Registro
Sistema de Gestión de PQRSD.

7.1.9. Registrar la petición en el sistema de Gestión de PQRSD

Descripción
Registrar los datos PQRSD reportados por el ciudadano en el sistema de gestión de PQRSD. Estos requerimientos son respondidos en primer contacto.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

3.00

Formato
Formato de requerimientos ciudadanos.

Registro
Sistema de Gestión de PQRSD.

7.1.10. Registrar la petición en el sistema de gestión de PQRSD integrado con el sistema de gestión documental.

Descripción
Registrar los datos del derecho de petición reportados por el ciudadano en el sistema Bachué integrado con el Sistema de Gestión Documental y Bogotá te Escucha. Después de registrar el requerimiento se debe informar al ciudadano el número de radicado. Estos radicados son respondidos por las dependencias.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

3.00

Formato
Formato de requerimientos ciudadanos.

Registro
Sistema de Gestión de PQRSD Bachué Sistema de Gestión Documental y Bogotá te Escucha

7.1.11. Asignar la petición a la dependencia encargada de dar respuesta

Descripción
De acuerdo con el derecho de petición presentado por el ciudadano, se asigna a la dependencia encargada de dar respuesta de acuerdo con los términos establecidos en la ley. Y conforme lo señalado en el "Instructivo clasificación de requerimientos ciudadanos" que esté vigente.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

1.00

Registro
Sistema de Gestión Documental.

7.1.12. Revisar el requerimiento asignado

Descripción
Analizar el requerimiento asignado y planear las gestiones para su respuesta oportuna.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

5.00

7.1.13. ¿El requerimiento recibido es para el IDU?

Flujos

SI Revisar si el requerimiento lo puede atender la dependencia

NO Trasladar el requerimiento a la entidad competente.

7.1.14. Trasladar el requerimiento a la entidad competente.

Descripción

A través del radicado de salida se le informa al ciudadano que el requerimiento no es competencia del IDU y por tal razón, se le dio traslado a la entidad competente, conforme lo señalado en la ley.

Para notificar al ciudadano la respuesta y/o trasladar el requerimiento a la entidad competente, es necesario ceñirse por lo estipulado en el Procedimiento PR DO-02 Gestión y Trámite de Comunicaciones Oficiales Enviadas Externas o, el que se encuentre vigente.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario

Duración

120.00

Formato
Oficio de salida.

Registro
Sistema de Gestión Documental.

7.1.15. Revisar si el requerimiento lo puede atender la dependencia

Descripción
Revisar y analizar al día siguiente hábil de la asignación del requerimiento, si puede ser atendido por la dependencia

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

3.00

7.1.16. ¿El requerimiento asignado es para la dependencia?

Flujos

SI Revisar el tipo de requerimiento

NO Reasignar a la dependencia competente

7.1.17. Reasignar a la dependencia competente

Descripción
Reasignar el requerimiento a la dependencia competente al siguiente día hábil de la asignación del requerimiento.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

5.00

7.1.18. Revisar el requerimiento asignado

Descripción
Analizar el requerimiento recibido con el fin de identificar la tipología de acuerdo con el “Manual de atención al ciudadano y gestión de los derechos de petición” vigente.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

3.00

Registro
Sistema de gestión documental.

7.1.19. Dar respuesta al requerimiento del ciudadano

Descripción
Dar respuesta al requerimiento del ciudadano de acuerdo con los términos estipulados en la ley que regula el derecho de petición.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

300.00

Registro

Sistema de Gestión Documental.

7.1.20. Revisar el tipo de requerimiento

Descripción
Teniendo en cuenta las normas que regulan el derecho de petición, analizar si el requerimiento cumple con las características del derecho fundamental, en tal caso priorizar las gestiones necesarias para el desarrollo de la respuesta dentro de los términos de ley.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

3.00

7.1.21. ¿Requiere modificación del tipo de requerimiento?

Flujos

NO Identificar si requiere el apoyo de otra(s) dependencia(s) para dar respuesta

SI Identificar la tipología del documento

7.1.22. Identificar la tipología del documento

Descripción
Leer la solicitud realizada por el ciudadano e identificar si corresponde a una Petición, Queja Reclamo, Sugerencia o Denuncia -PQRSD

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

2.00

Formato
Correo electrónico.

Registro

Sistema de gestión documental.

7.1.23. Solicitar la modificación de la clasificación del tipo documental

Descripción
Cuando excepcionalmente se observa que un documento que ha ingresado al IDU fue erroneamente clasificado como derecho de petición (o viceversa), el jefe de la dependencia que lo tenga asignado podrá solicitar su modificación al día siguiente hábil, previa justificación y soporte de manera razonada al jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano, quien verificará si el documento corresponde o no a un requerimiento ciudadano, y lo modificará u ordenará su modificación.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

5.00

Formato
Correo electrónico.

Registro
Sistema de gestión documental.

7.1.24. Revisar la solicitud de la modificación de la clasificación del tipo documental

Descripción
Verificar si el documento corresponde o no a un derecho de petición de origen ciudadano. Esta actividad es realizada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

15.00

Formato
Correo electrónico**.**

7.1.25. ¿Es viable la modificación solicitada?

Flujos

NO Mantener la clasificación como derecho de petición e informar a la dependencia

SI Autorizar la modificación según el tipo documental e Informar a la dependencia

7.1.26. Autorizar la modificación según el tipo documental e Informar a la dependencia

Descripción

Autorizar la modificación del requerimiento según el tipo documental correspondiente a través de correo electrónico al grupo de correspondencia y a la dependencia que solicita el cambio con base en lo señalado en el manual de atención al ciudadano y gestión de los derechos de petición vigente.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

10.00

7.1.27. FIN

7.1.28. Mantener la clasificación como derecho de petición e informar a la dependencia

Descripción

Se mantiene la clasificación como derecho de petición, no se realiza ninguna modificación en el sistema de gestión documental y se informa por correo electrónico al área responsable de dar respuesta que la clasificación sigue igual.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

10.00

Formato
Correo electrónico.

Registro
Sistema de gestión documental.

7.1.29. Determinar si el requerimiento se puede responder dentro del plazo legal

Descripción
De acuerdo con los términos estipulados en la ley que regula el derecho de petición, analizar si el requerimiento ciudadano se puede responder dentro del plazo legal

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

30.00

7.1.30. ¿Es posible responder el requerimiento dentro del plazo legal?

Flujos

NO Elaborar respuesta parcial

SI Dar respuesta al requerimiento del ciudadano

7.1.31. Dar respuesta al requerimiento del ciudadano

Descripción
Dar respuesta al requerimiento del ciudadano de acuerdo con los términos estipulados en las normas que regulan el derecho de petición.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

300.00

Registro
Sistema de Gestión Documental.

7.1.32. Elaborar respuesta parcial

Descripción
Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en la ley, la dependencia encargada de la respuesta debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez

el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

300.00

Registro
Sistema de Gestión Documental.

7.1.33. Identificar si requiere el apoyo de otra(s) dependencia(s) para dar respuesta

Descripción
Identificar la(s) dependencia(s) que participarán en la construcción de la respuesta del requerimiento ciudadano, para que envíen oportunamente la información requerida de acuerdo con su competencia

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

60.00

Registro
Sistema de Gestión Documental.

7.1.34. ¿Requiere el apoyo de otra(s) dependencias para dar respuesta?

Flujos

NO Determinar si el requerimiento se puede responder dentro del plazo legal

SI Informar del requerimiento a otra(s) dependencia(s).

7.1.35. Informar del requerimiento a otra(s) dependencia(s).

Descripción
Informar a través de correo electrónico o memorando, al siguiente día hábil de la asignación a las dependencias que participarán en la construcción de la respuesta del requerimiento ciudadano con el plazo de entrega para que envíen oportunamente la información requerida de acuerdo con su competencia

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

45.00

Formato
Correo electrónico o memorando.

Registro
Sistema de gestión documental.

7.1.36. Responder el tema de su competencia

Descripción

La(s) dependencia(s) interviniente(s) en dar respuesta al requerimiento del ciudadano atienden la solicitud en el término señalado por el área consolidadora. Es importante tener presente la cantidad de vistos buenos que tendrá el derecho de petición para garantizar la notificación al ciudadano de forma oportuna.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

300.00

Formato
Memorando o correo electrónico

Registro
Sistema de Gestión Documental.

7.1.37. Consolidar la información para dar respuesta

Descripción
La dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento ciudadano, consolida la información suministrada por la(s) dependencia(s) interviniente(s) en el proceso de respuesta.

En esta actividad del procedimiento del Derecho de Petición, continúa con la actividad: No 7.1.29 Determinar si el requerimiento se puede responder dentro del plazo legal y posibilidades relacionadas.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

120.00

Formato
Memorando o correo electrónico.

Registro
Sistema de Gestión Documental.

7.1.38. Consolidar las bases de datos Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

Descripción
La Oficina de Atención al Ciudadano consolida los reportes de los derechos de petición, de acuerdo con la necesidad o periodo determinado, (trimestre, semestre, anual, cuatrienio, etc.).

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

480.00

7.1.39. Hacer seguimiento a los tiempos de respuesta de los requerimientos ciudadanos

Descripción
La Oficina de Atención al Ciudadano, a través del grupo de canales realiza seguimiento a los tiempos de respuesta de acuerdo con los términos de ley, para definir el indicador de oportunidad de respuesta por parte de las dependencias responsables de los derechos de petición asignados.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

4320.00

Registro

Reporte de derechos de petición.

7.1.40. Elaborar los diferentes informes internos y externos de ley

Descripción
La Oficina de Atención al Ciudadano, elabora informes internos y externos requeridos, por la Ley, por las dependencias, entidades distritales, entes de control y ciudadanos.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Duración

1440.00

Formato
Memorando, correo electrónico, página web.

Registro
Sistema de gestión documental, plataforma de la Veeduría Distrital.

7.1.41. Publicar en la página Web del IDU los reportes e informes de PQRSD

Descripción
La Oficina de Atención al Ciudadano, a través del grupo de canales, solicita a la Oficina Asesora de Comunicaciones la publicación de los reportes e informes que deben ser divulgados a través de la página web de IDU.

Ejecutantes

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

Punto de Control

Reportes de PQRSD publicados en la Página web, de acuerdo con el esquema de publicación de los reportes https://www.idu.gov.co/page/ley-1712-de-2014

Duración

20.00

Registro
Sistema de Gestión Documental.

7.1.42. FINAL