



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

Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PR-ATE-01

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PROPOSICIONES

VERSIÓN: 09

FECHA: 26/06/2018

PÁGINA: 1 DE 3

1. OBJETIVO:

Establecer las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para la atención y solución de las diferentes PQRS (Peticiónes de Interés Particular, Peticiónes de Interés General, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes), formuladas por los grupos de interés (ciudadanía, entidades, entes de control, etc.) radicadas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte y las peticiones que provienen de los organismos políticos a nivel Distrital.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión e incluye la recepción, análisis y direccionamiento de los requerimientos y proposiciones del Concejo de Bogotá a la(s) dependencia(s) y/o entidad(es) que corresponda(n) según su(s) competencia(s), haciendo el respectivo seguimiento en cumplimiento en términos de ley, y desarrollando los respectivos reportes.

3. NORMATIVIDAD LEGAL Y REGLAMENTARIA:

Ver normograma

4. RESPONSABLE:

- Dirección de Gestión Corporativa
- Asesor del Despacho, responsable de los temas con el Concejo de Bogotá
- Direcciones responsables de proyectar respuesta

5. CONDICIONES GENERALES:

ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las PQRS que ingresan a la entidad son recepcionadas a través de los canales de atención a la ciudadanía que se mencionan a continuación:

1. Canal Presencial: Carrera 8 No 9-83
2. Canal Telefónico: Teléfono 3274850 ext. 661
3. Canal Escrito: Ventanilla de radicación (Carrera 8 No 9-83 (digitalizado en Plataforma ORFEO))
4. Canal Virtual:
 - 4.1 Plataforma SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)
 - 4.2 Web de la Entidad: www.culturarecreacionydeporte.gov.co
 - 4.3 Correos electrónicos: atención.ciudadano@scrd.gov.co; defensoria.ciudadano@scrd.gov.co
5. Buzón de sugerencias: Carrera 8 no. 9-83

La matriz de Registro y control de PQRS correspondiente al mes inmediatamente anterior es el insumo para diagnósticos-informes PQRS internos y externos y reporte de indicadores.

El informe de indicadores que se debe presentar a la Oficina de Planeación, se debe remitir el día 18 hábil de cada mes con el fin de poder contabilizar los términos de las peticiones en su totalidad con relación al mes anterior.

PROPOSICIONES DEL CONCEJO DE BOGOTÁ

6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Se tiene un término de tres (3) días hábiles para dar respuesta a la proposición y días hábiles adicionales cuando lo considere pertinente el Secretario de Despacho y lo informe previamente al Concejo.

Las actividades de este procedimiento especifican el uso del aplicativo ORFEO.

Las actividades generales en este procedimiento, aportan al logro de los objetivos y metas formuladas para la gestión de asuntos políticos, y que se encuentran formulados en los planes vigentes.

Todas las actividades relacionadas con este procedimiento deben ser archivadas en las carpetas virtuales y físicas correspondientes.



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

Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PR-ATE-01

VERSIÓN: 09

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PROPOSICIONES

FECHA: 26/06/2018

PÁGINA: 2 DE 4

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se describen las actividades y el responsable de ejecutarlas, así como la secuencia que se debe seguir en el desarrollo del procedimiento

SECUENCIA DE ACTIVIDADES

CIUDADANO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	DEPENDENCIA COMPETENTE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
<p>INICIO</p> <p>1. Requerimiento del Ciudadano</p>	<p>2. ¿Es competencia de la SDCRD?</p> <p>3. Traslado de PQRS</p> <p>FIN</p> <p>4. ¿Es PQRS o Proposición?</p> <p>PQRS</p> <p>Proposición</p> <p>Matriz de Registro y Control de PQRS</p> <p>5. Definir la competencia de la Dependencia.</p> <p>6. Reparto de temas del PQRS.</p>	<p>7. Verificación del Requerimiento 😊</p> <p>8. Trámite a la solicitud</p> <p>9. Vincular Respuesta por Orfeo</p> <p>10. Informar a Derecho de petición</p> <p>FIN</p>	<p>1. La PQRS ingresa por alguno de los canales de atención que tiene dispuesto la SDCRD y la proposición directamente ingresa al email del Asesor de Despacho.</p> <p>4. Si el requerimiento no es competencia de la SDCRD, se realiza el respectivo traslado y se informa al peticionario de esta actuación.</p> <p>5. Se definirá la competencia para su conocimiento. Si el competente parcial es una entidad diferente a la SDCRD se realiza el respectivo traslado y se informa al peticionario de esta actuación.</p> <p>6. Se procede a realizar el reparto a través del/los sistema(s) disponibles (ORFEO-SDQS), a la(s) dependencia(s) que en virtud de su misionalidad y/o funciones deban conocer y dar respuesta a la PQRS, y se realiza el respectivo agendamiento.</p> <p>7. Se verifica si la PQRS asignada es de competencia de la Dependencia a la cual se asignó, de no ser así se debe realizar la devolución inmediatamente al usuario Derecho de petición, para que se proceda a su reasignación.</p> <p>8. Una vez Atendida la PQRS oportunamente se debe vincular la respuesta a la PQRS asignada inicialmente, cerrar y archivar en sus expedientes y realizar el cierre en la plataforma ORFEO y SDQS.</p> <p>10. Informar al usuario Derecho de petición el número de radicado con el que se emite respuesta a la PQRS.</p> <p>Nota: Si dentro de las PQRS el ciudadano solicita emitir certificación de temas relacionados con información atinente a programas, documentación, bases de datos que este ligado a la misionalidad de cada dependencia, será el Líder de cada área quien deba emitir el certificado.</p>



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

Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PR-ATE-01

VERSIÓN: 09

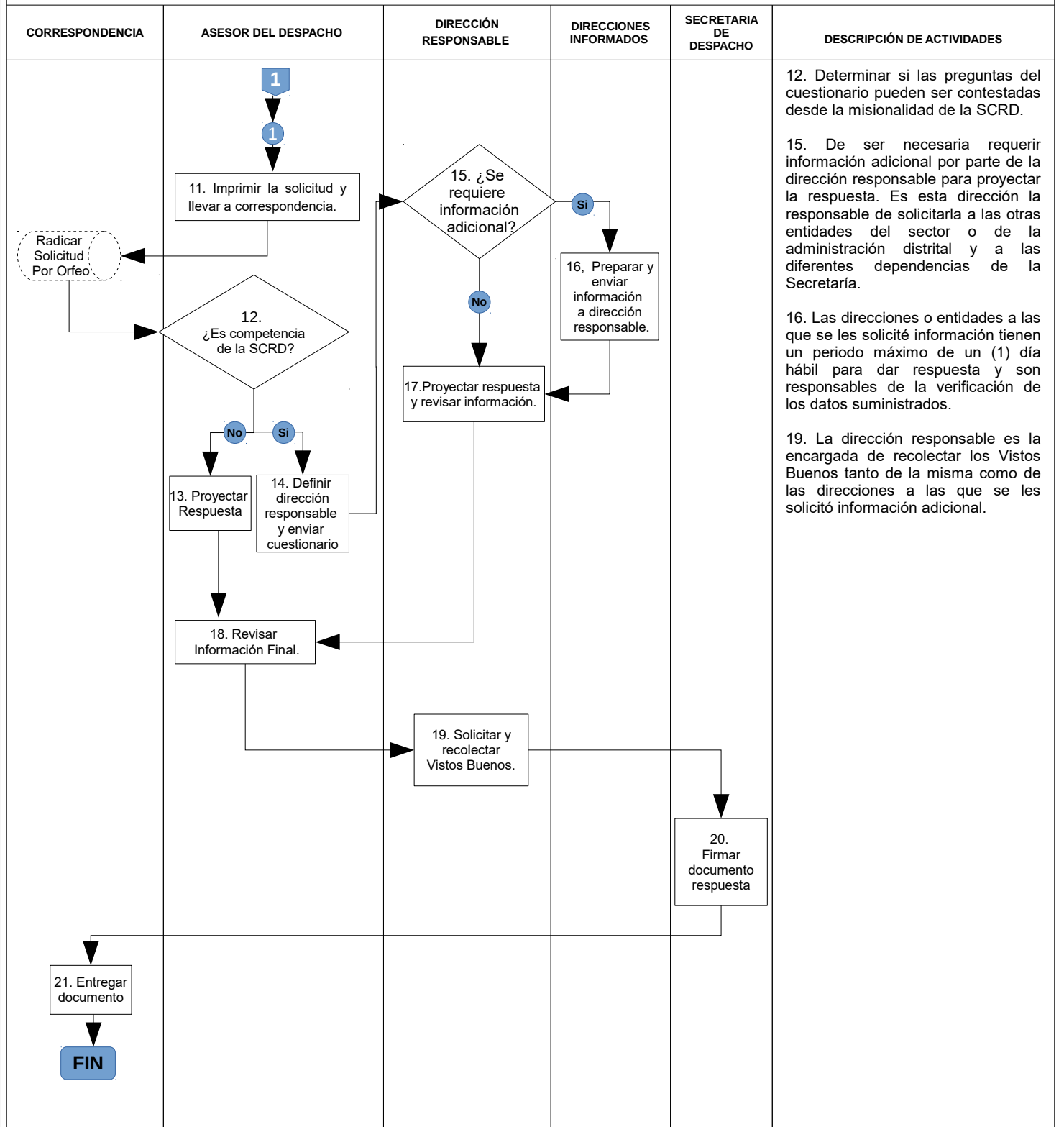
FECHA: 26/06/2018

PÁGINA: 2 DE 4

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PROPOSICIONES

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

SECUENCIA DE ACTIVIDADES



Si este documento se encuentra en medio digital fuera de la intranet de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, o es una copia impresa, se considera como COPIA NO CONTROLADA. Por favor piense en el medio ambiente antes de imprimir este documento



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

Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PR-ATE-01

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PROPOSICIONES

VERSIÓN: 09

FECHA: 26/06/2018

PÁGINA: 3 DE 3

7. PRODUCTO O SERVICIO RESULTANTE

Respuesta de PQRS y Proposiciones.

8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE	CÓDIGO	FÍSICO	MAGNÉTICO	APLICATIVO
Diagnósticos – Informes PQRS	N/A	X	X	Orfeo
Diagnósticos – Informes PQRS				Orfeo
Encuesta de Satisfacción Punto de Atención al ciudadano (virtual)				Orfeo
Recepción de requerimientos ciudadanos	FR-01-PR-ATE-01	X	X	
Registro y control PQRS	FR-05-PR-ATE-01	X	X	Orfeo
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones				SDQS
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones				Orfeo



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

Atención al Ciudadano

CÓDIGO: PR-ATE-01

ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PROPOSICIONES

VERSIÓN: 09

FECHA: 26/06/2018

PÁGINA: 3 DE 3

9. CONTROL DE CAMBIOS

No.	CAMBIOS REALIZADOS
N/A	Versión inicial Sistema Integrado Gestión. Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha: 14/10/10
01	Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha: 10/01/12 Radicado ORFEO 20125000002083
02	Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha: 17/04/13 Radicado ORFEO 20132010012783
03	Ver solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos fecha: 07/11/2013 radicado ORFEO 20135000211273
04	Solicitud de modificación de documentos radicado ORFEO 20145000206353 del 23/10/2014
05	Ver Solicitud de crear o modificar documentos / Fecha: 27/05/15 radicado ORFEO 20157300120443
06	Ver Solicitud de crear o modificar documentos / Fecha: 14/09/16 radicado ORFEO 20167000151413
07	Ver Solicitud de crear o modificar documentos/ Fecha: 26/04/2017 radicado ORFEO 20177000059893
08	Ver Solicitud de crear o modificar documentos/ Fecha: 09/05/2018 radicado ORFEO 20187000086543

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Estefanie Natalia Paz Castillo Nicolás de Francisco Giraldo	Nombre: Carlos Alirio Beltrán Peña	Nombre: Martha Lucia Cardona Visbal
Cargo: Profesional Especializado Asesor de Despacho	Cargo: Profesional Especializado	Cargo: Directora de Gestión Corporativa
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO