

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

I. Objetivo:

Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD), a través de los diferentes canales definidos por la entidad, con el fin de garantizar la respuesta de manera oportuna y de calidad al ciudadano.

II. Alcance:

El procedimiento inicia con la recepción y clasificación de las peticiones que ingresan a la entidad, y finaliza con el envío de la respuesta al peticionario, el monitoreo y seguimiento, el análisis de resultados de encuestas de satisfacción y la elaboración de informes.

III. Control de cambios.

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
1	31/03/2017	Creación
2	28/02/2018	Se actualiza el procedimiento en forma general.
3	31/05/2019	Se ajusta el nombre del procedimiento, el formato del procedimiento y se realiza la actualización de todos los ítems del mismo, incluyendo el diagrama de flujo.
4	28/11/2019	Incluir profesional de Dirección para la revisión y consolidación de las peticiones de Concejo, Congreso y Secretarías; se incluyó dentro de las definiciones los criterios de respuesta a las peticiones; se actualizaron los tiempos de respuesta internos de las peticiones; se incluyó en Políticas de Operación el manejo de redes sociales y se actualiza el diagrama de flujo, y se ajusta el nombre del líder del proceso.

Aprobó: Líder del Proceso	Aprobó: Subdirección de Planeación
Jhon Alexander Chalarca Gómez	Luz Marlén Martínez Huertas

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	30/10/2020	Se ajusta el objetivo, alcance, definiciones, políticas de operación y desarrollo de las actividades del procedimiento. Se incluyen los canales de recepción de las PQRSD y la frecuencia para su revisión y asignación, así como las situaciones especiales en la gestión de respuestas a PQRSD.
6	29/04/2021	Se ajusta las políticas de operación
7	27/05/2022	De acuerdo con las necesidades del proceso, se realizan los siguientes ajustes: Nombre de la Subdirección dada la nueva estructura organizacional del IDT, políticas de operación en lo referente a los mecanismos de atención especial y preferencial, actualización dirección Sede Administrativa IDT, se incluye el seguimiento semanal a las PQRSD mediante la matriz AC-F04.
8	20/10/2022	Se agrega la nota en la descripción de actividades (Actividad 1) y se ajustan los anexos.
9	31/05/2023	Se realiza actualización en donde se incorporan definiciones acordes a los protocolos de atención preferencial para garantizar el acceso de los servicios a las personas que por su situación física o sensorial requieren un trato preferente. Además, se realizan ajustes considerando la nueva estructuración organizacional del IDT.

IV. Base legal.

Ver normograma del proceso de atención al ciudadano.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

V. Definiciones.

Concepto	Descripción
Canales oficiales de atención	Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Entidad, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad y que cuentan con su debido procedimiento para garantizar la trazabilidad y la adecuada gestión.
Consulta	Una consulta sucede cuando ante una entidad pública se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.
CORDIS	Aplicativo de radicación de Gestión Documental.
Criterios de Respuesta a los Usuarios	Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento del ciudadano Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible para el ciudadano Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento. Oportunidad: Hace relación que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud)
Datos personales	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
Datos públicos	Aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también, los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento,

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Concepto	Descripción
	matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.
Datos semiprivados	Aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
Datos privados	Información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
Datos sensibles	Información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
Denuncia	Informe que se hace a una autoridad competente notificando que se ha cometido un delito o que alguien es el autor de un delito.
Derecho de Petición	Es aquella facultad que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.
Derecho de petición de interés general	Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Concepto	Descripción
Derecho de petición de interés particular	Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.
Información pública clasificada	Aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados, como la intimidad, a vida, la salud o la seguridad y secretos comerciales, industriales y profesionales (artículo 18 de la Ley 1712 de 2014).
Información pública reservada	Información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos, tales como la defensa y seguridad nacional; la seguridad pública; las relaciones internacionales; la prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso; el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales; la administración efectiva de la justicia; los derechos de la infancia y la adolescencia; la estabilidad macroeconómica y financiera del país, y la salud pública (artículo 19 de la Ley 1712 de 2014).
Petición de documentos	Solicitud dirigida a entidades estatales o autoridades, de forma verbal o escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.
Petición entre autoridades	Solicitud dirigida entre entidades públicas o privadas o autoridades, de forma escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.
Petición fuera de la competencia del IDT	Petición frente a la que el IDT está imposibilitado para dar una respuesta, debido a que no hace parte de la órbita de sus funciones y potestades.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Concepto	Descripción
Petición preferencial	Petición realizada por un periodista y/o cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada.
Peticiones reguladas por normas especiales	Para efectos de resolver las solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, la Entidad deberá tener en cuenta los términos establecidos para casos particulares, de acuerdo con lo dispuesto en la normatividad legal vigente: 1. Cuando un Congresista (Senador o Representante) solicite cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso, el término para dar respuesta es de cinco (5) días hábiles siguientes a su recepción, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5ª de 1992. 2. Cuando se trate de solicitudes procedentes del Concejo de Bogotá, relacionadas con proposiciones de citación, se deberá dar respuesta al cuestionario correspondiente dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo del mismo, en medio magnético y/o correo electrónico y en original impreso y firmado.
Petición Verbal	Se refiere a la petición realizada directamente de manera verbal o en Lengua de Señas Colombiana LSC, ya sea de manera presencial, telefónica, por medios electrónicos, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo que permita el empleo de la voz del interesado para realizar la petición.
PQRSD	Siglas para enunciar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
Queja	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio.
Reclamo	Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre el descontento frente a la prestación deficiente de un servicio o producto.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Concepto	Descripción
Sistema Distritalde Quejas y Soluciones (SDQS)	El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía es un espacio de interacción compleja, donde se desarrollan operaciones de trámites y servicios, en el que interactúan instituciones públicas de diferentes órdenes y organizaciones privadas vinculadas al sistema que por el carácter del bien, trámite o servicio colaboran con la función pública. www.sdqsbogota.gov.co .
Solicitud de Copia	Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y acceder a los documentos sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Que no tengan reserva legal).
Solicitud de Información	Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Que no tengan reserva legal).
Sugerencia	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
Felicitaciones	Manifestación de la satisfacción que experimenta la persona con motivo de algún suceso favorable.
Documentos de entrada (ER)	Documentos Externos Recibidos.
Documentos de salida (EE)	Documentos Externos Enviados.
TRD	Tablas de Retención Documental. Proceso de Atención al Ciudadano.
Discapacidad	La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás
Discapacidad Física	De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se encuentran las personas que presentan en forma permanente

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Concepto	Descripción
	deficiencias corporales funcionales a nivel de músculo esquelético, neurológico, tegumentario de orden congénito o adquirido, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, o presencia de desórdenes del movimiento corporal. Se refiere a aquellas personas que podrían presentar en el desarrollo de sus actividades cotidianas, diferentes grados de dificultad funcional para el movimiento corporal y su relación entre los diversos entornos al caminar, desplazarse, realizar actividades de cuidado personal entre otras.
Discapacidad Auditiva	De acuerdo con el anexo técnico adjunto a la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, corresponde a la personas que presentan de forma permanente deficiencias en las funciones sensoriales relacionadas con la percepción de los sonidos y la discriminación de su localización, tono, volumen y calidad; como consecuencia presentan diferentes grados de dificultad en la recepción y producción de mensajes verbales, se incluyen las personas sordas y personas con hipoacusia esto es, aquellas que debido a una deficiencia en la capacidad auditiva presentan dificultades en la discriminación de sonidos, palabras y frases, según el grado de pérdida auditiva.
Discapacidad Visual	De acuerdo con la Resolución 113 de 2020 del Ministerio de Salud y Protección Social, en esta categoría se incluyen a las personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, se incluyen a las personas ciegas y con baja visión, es decir, a quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, ver en la noche, entre otros independientemente que sea por uno o ambos ojos.
Discapacidad Sensorial	La discapacidad sensorial implica la disminución de algunos de los sentidos

VI. Lineamientos o políticas de operación.

- En el marco del presente procedimiento, los tipos generales de manifestaciones que, en principio, suponen el ejercicio del derecho de petición amparado como derecho constitucional son: petición de interés general, petición de interés particular, solicitud de información o documentación, exigencia del cumplimiento de un deber constitucional o legal, garantía o reconocimiento de un derecho, consulta, queja, denuncia, reclamo,

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

recurso. Por otro lado, las expresiones que no necesariamente suponen una obligación de respuesta, por parte de la entidad son: peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos, actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal), opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias. (sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional).

- Las PQRSD se deben atender y responder en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015. De no dar respuesta o de hacerlo una vez vencido el plazo establecido se iniciaría una posible indagación preliminar a que haya lugar a los funcionarios disciplinables de conformidad al CDU (Código disciplinario único) de la Ley 1952 de 2019, y se remitirá al proceso de Control Disciplinario Interno.
- Los tiempos legales y de gestión internos de respuestas de las PQRSD, son los relacionados en el siguiente cuadro:

Tiempos de respuesta PQRSD	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Derecho de petición Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Solicitud de copia	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición de Documentos	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Congreso de la República	Cinco (05) días hábiles.	Tres (3) días hábiles
Solicitudes de información de organizaciones políticas que se declaren en oposición (art. 16 Ley 1909 de 2018)	Cinco (5) días hábiles	Tres (3) días hábiles
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Denuncia por actos de corrupción	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Solicitud de Información	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Proposición del Concejo.	Tres (3) días hábiles.	Dos (2) días hábiles, en caso de solicitud de prórroga se darán dos (2) días más.
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud.	A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (10) días hábiles.

- Canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión y asignación son:

Canales de recepción		Revisión y asignación
Presencial verbal	Carrera 10 No. 28 – 49 Edificio Centro Internacional Torre A, Piso 23 Recepción IDT, o Defensor del Ciudadano.	Inmediato
Oficio externo	Carrera 10 No. 28 – 49 Edificio Centro Internacional Torre A, Piso 23 Recepción IDT, o Defensor del Ciudadano	Diariamente
Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS	Bogotá Te Escucha	Diariamente

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Canales de recepción		Revisión y asignación
Correos Institucionales	Correos electrónicos: info@idt.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co	Diariamente
Telefónico	Línea institucional: (601) 2170711 Ext. 1033, 152; Línea de Atención al ciudadano: 320 4881035 Líneas de Atención: 195 o la Línea gratuita de atención al turista: 018000127400- 320 4881022	Inmediato
Buzón de Sugerencias	Es importante aclarar que se debe elaborar un acta con los siguientes datos: Fecha, hora y número de solicitudes; firma del responsable PQRS, de un testigo de apertura y el visto bueno del Defensor Ciudadano (Subdirector(a) de Gestión Corporativa).	Apertura cada quince (15) días.
Red de Información Turística	Puntos de Información Turística PIT: Solicitudes de información turística de la ciudad: informacionturistica@idt.gov.co PQRS en general: info@idt.gov.co Quejas sobre el servicio de guías y PIT. defensorciudadano@idt.gov.co	Diariamente
Formulario página web	https://www.idt.gov.co/es/formulario-pqrsd	Diariamente
Redes sociales	Twitter: @IDTBogota. Facebook: Instituto Distrital de Turismo Bogotá. Instagram: Bogota_Turismo. Youtube: Instituto Distrital de Turismo. Twitter Director	Diariamente

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

- Todas las PQRSD recibidas deben registrarse en el sistema “Bogotá te escucha” a excepción de las peticiones entre autoridades, lo que significa que las peticiones se radican directamente en este sistema y no será necesario proporcionar un radicado del sistema de correspondencia de la entidad.

Con respecto a las peticiones que se responden con oficio, estas contarán con un radicado del sistema de correspondencia que posteriormente será cargado en el sistema “Bogotá te Escucha”.

- El registro de las PQRSD se maneja de forma anual. Es decir que, las PQRSD allegadas mes a mes, serán consolidadas en un único cuadro AC-F02 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRSD, con el fin de facilitar la consulta.
- Todos los lunes de cada semana, se enviará a los enlaces de cada una de las dependencias, la matriz AC-F04
- Matriz de Seguimiento a las PQRSD, que da cuenta de todas las solicitudes pendientes por contestar y donde adicionalmente se indica los días restantes para dar respuesta interna.
- Las PQRSD que se reciban a través de los correos institucionales de los servidores de la entidad, deben remitirse inmediatamente al correo info@idt.gov.co, para su seguimiento y trámite interno respectivo.
- Salvo el caso en el que el peticionario manifieste lo contrario, todas las PQRSD atendidas por la entidad, deben ser respondidas a través del mismo canal de ingreso de la petición.
- Con el fin de dar cumplimiento a la Política Cero Papel; la recepción, radicación y respuesta a las peticiones que ingresen a la entidad a través de los canales electrónicos disponibles, tales como correo electrónico y redes sociales, se efectuará de manera electrónica, y su trazabilidad quedará registrada según aplique en el Sistema Bogotá Te Escucha y/o en el sistema de correspondencia de la entidad, de esta manera, se evitará la impresión innecesaria de documentos.
- La Subdirección de Gestión Corporativa es la responsable del manejo interno de radicación de los documentos generados en el marco del presente procedimiento, toda vez a que por procedencia las respuestas a PQRSD deben remitirse con el código del área Cordis 40000, y el documento original de la respuesta debe reposar en el Proceso

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

de Atención al Ciudadano. En el caso de las respuestas dirigidas a Entes de Control, el código del área Córdis es el del Asesor de Control Interno 10004.

- Todas las peticiones recibidas de los entes de control deben ser dirigidas al Asesor(a) de Control Interno y radicados bajo el código de dicho Asesor(a), sin embargo, deben ser copiados al proceso de Atención al Ciudadano quien realizará el seguimiento y trazabilidad al trámite correspondiente. No obstante, para temas de asuntos disciplinarios se remitirá a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- Con el fin de garantizar la trazabilidad de las peticiones y respuestas recibidas y enviadas interna y externamente, el “Asunto” de la comunicación siempre debe contener el número de radicado del sistema Bogotá te Escucha (SDQS) y/o el sistema de correspondencia de la entidad con el cual se asocia la comunicación.
- Cada dependencia deberá garantizar los criterios de oportunidad, amabilidad, transparencia, calidez, calidad, probidad, claridad, sencillez y efectividad de la información suministrada, así como dar solución de fondo a la solicitud del peticionario.
- Situaciones especiales en la gestión de respuestas a PQRSD:

Situación especial	Política de operación
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	Si quien ha sido designado para el trámite constata que la petición está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo o si se radicó una petición incompleta a insistencia del peticionario, se debe proyectar una comunicación solicitando al ciudadano los documentos faltantes en el término de 10 días hábiles siguientes a la radicación. El ciudadano tendrá un mes para completar la petición. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactiva el término para resolver la petición. Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no completa la petición en el plazo establecido, salvo que antes de vencer este, solicite prórroga hasta por un término igual. Si el solicitante no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, el Instituto deberá decretar

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Situación especial	Política de operación
	el desistimiento tácito de la petición mediante acto administrativo, que deberá ser notificado al requirente personalmente y contra el cual procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
Desistimiento expreso de la petición	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. El Instituto podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público.
Peticiones irrespetuosas	Las solicitudes deben formularse en términos respetuosos. Cuando los ciudadanos presenten peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En ese caso, podrá ser rechazada por parte del funcionario a quien por competencia corresponda su atención. En todo caso, la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva, de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.
Peticiones oscuras	Cuando en las peticiones no sea posible establecer o comprender el objeto de esta, ni su finalidad, se debe devolver la petición al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, la petición será archivada.
Peticiones reiterativas	Una petición es reiterativa cuando el peticionario haya solicitado previamente lo mismo y el Instituto hubiese resuelto de fondo lo pedido dentro los términos legales. En estos casos, se puede remitir a la respuesta anterior que resolvió la solicitud de fondo, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición estos últimos se subsanen.

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Situación especial	Política de operación
Peticiones análogas o conjuntas	Se considera petición conjunta o análoga cuando más de diez (10) personas formulan peticiones con identidad frente al objeto mismo de la petición. Se presenta en las solicitudes de información de interés general o de consulta. En este evento, el Instituto, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en su página web.
Peticiones de información clasificada o reservada	En primer lugar, para verificar si una solicitud recae sobre información clasificada y/o reservada, deberá revisarse el índice de información clasificada y reservada del Instituto, que se encuentra publicado en el link de Transparencia de la página web. También podrán verificarse los conceptos dispuestos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia), la consagración genérica de informaciones y documentos reservados, prevista en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), además de las normas legales que establezcan reserva legal o confidencialidad. Dentro de las categorías de información clasificada está lo relacionado con los datos personales (<i>derecho de habeas data</i>), para lo cual se podrá verificar el manual o política de protección de datos personales del Instituto, que se encuentra en el link de Transparencia de la página web, contemplando también la clasificación entre datos privados, semiprivados y sensibles. En segundo lugar, una vez verificada que una información es confidencial y/o reservada, debe determinarse si lo es en su totalidad o parcialmente. Si la información es confidencial y/o reservada en su totalidad, se deberá indicar al solicitante el fundamento legal o constitucional que así lo establece, motivando la respuesta con las razones para negar el acceso a esta, es decir, clasificando según la tipología de los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014 e indicando si la entrega puede generar un daño presente, probable y específico y frente a qué derecho o interés público.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Situación especial	Política de operación
	Si se verifica que una información es confidencial y/o reservada de forma parcial, se deberá entregar solo aquello que sea público, aunque ello implique no entregar parte de la información o tachar algunos datos, lo cual se indicará al solicitante, con la norma legal que establece la confidencialidad o reserva y la motivación correspondiente (versión anonimizada de la información; entrega de un documento y no todo el expediente; crear un expediente aparte con la información que no es clasificada o reservada; o tachar, anonimizar, transliterar o editar las partes del documento). Para la información relacionada con datos personales (una de las categorías de información clasificada), debe evaluarse si se cuenta con la autorización de entrega de información para lo solicitado (principio de libertad de la Ley 1581 de 2012). Si se cuenta con esta autorización, se podrá entregar, con la aclaración de que se trata de datos personales. En caso contrario, se debe evaluar la posibilidad de contar con autorización del titular para la entrega de la información. Si es posible contar con esa autorización, se puede indicar esta posibilidad al solicitante, con el fin de que este confirme si está de acuerdo con pedir la autorización al titular. De lo contrario, es decir, si no se puede contar con esa autorización del titular, se debe indicar esa situación al solicitante. Una vez entregada la respuesta con la negativa de entregar cierta información, el solicitante puede presentar solicitud de insistencia. En ese caso, el Instituto, en cabeza de quien respondió la solicitud negativa, deberá enviar toda la documentación al juez administrativo (por ser entidad distrital). Dicho recurso deberá ser presentado por escrito y sustentado en la diligencia de notificación. El juez administrativo decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.
Petición fuera de la competencia del IDT	Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción en el Instituto, se deberá trasladar la petición a la autoridad competente, expresando las razones por las cuales no está dentro

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Situación especial	Política de operación
	de la órbita de la competencia del IDT y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.
Tiempo insuficiente para responder	Cuando, excepcionalmente, no sea posible resolver las PQRS en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.
Peticiones anónimas	Se consideran peticiones anónimas aquellas de las cuales se desconoce la información sobre el peticionario. Estas deben ser admitidas para trámite y resolución de fondo por parte del Instituto, cuando exista una justificación seria y creíble del peticionario para mantener la reserva de su identidad, según lo establecido en la Ley 1581 de 2012. Teniendo en cuenta que en este tipo de peticiones se desconocen los datos de identificación, será necesario que el Instituto notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011. La respuesta de fondo deberá ser gestionada y posterior a ello publicada en la página web del Instituto en la sección de “Notificaciones por aviso”. De igual manera, de ser posible, dicha respuesta se publicará en la cartelera del punto de Atención al Ciudadano.
Denuncia y/o queja por posibles actos de corrupción	Quien reciba una denuncia y/o queja por posibles actos de corrupción, debe direccionar este requerimiento a la Subdirección de Gestión Corporativa para que se dé el trámite establecido.
Quejas en relación con los prestadores de servicios turísticos en	Cuando un ciudadano, interponga una queja en relación con los prestadores de servicios turísticos de la ciudad, a través de la Red de Información Turística o de cualquier otro canal de la entidad,

	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Situación especial	Política de operación
la ciudad	esta se debe comunicar al líder de atención al ciudadano, quién de manera articulada con el receptor de la petición, se encargará de: - Indicar al peticionario el procedimiento para interponer su queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio. - Remitir la queja al prestador de servicios turísticos, solicitando se dé adecuada respuesta al peticionario. - Soportar adecuadamente la gestión realizada.
Peticiones que sean radicadas en idioma extranjero	Las peticiones que sean radicadas en idioma extranjero deben contestarse en el mismo idioma de la solicitud, la proyección de la respuesta debe ser avalada por el Profesional Bilingüe de la Entidad.
Peticiones realizadas a través de Redes Sociales	De acuerdo con la Circular 008 de octubre de 2018 expedida por la Veeduría Distrital donde se emiten Lineamientos para el Manejo de Peticiones por Redes Sociales, se hace necesario gestionar la información que llega a través del proceso de Comunicaciones por las redes sociales de la entidad. Por tal razón se hace necesario definir lineamientos claros respecto del trámite que debe brindarse a las peticiones que presenten los ciudadanos a través de las redes sociales, bajo los parámetros del concepto emitido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General del 16 de mayo de 2018: - El IDT recibirá los derechos de petición de los ciudadanos a través de las redes sociales mencionadas, acorde a ley 1755 de 2015 y el decreto 371 de 2010. - El proceso de Atención al Ciudadano ha establecido una serie de preguntas frecuentes como resultado del análisis histórico de las peticiones radicadas durante la vigencia, las cuales pueden ser utilizadas para darle respuesta a la ciudadanía.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Situación especial	Política de operación
	- Una vez el área de Comunicaciones reciba un mensaje de datos en una de las redes sociales que, por su nominación, naturaleza y conforme a los criterios de flexibilidad, implique el ejercicio del derecho de petición, debe enviarlo inmediatamente al proceso de Atención al Ciudadano a través del correo info@idt.gov.co, para dar trámite a la solicitud y resolver lo requerido por el ciudadano, en los términos legales. En el filtro de mensajes de datos para identificar peticiones, la flexibilidad se refiere a ser favorable al ciudadano al momento de determinar si un mensaje de datos es o no un derecho de petición y a buscar la forma de notificar al interesado, de tal manera que de omitirse algún dato en el mensaje que pudiera servir para identificar a la persona, la entidad deberá proceder a solicitarlo al interesado (sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional).
Solicitudes de empleo y hojas de vida	A las solicitudes de empleo y envío de hojas de vida remitidas al Instituto por correo electrónico, serán respondidas inmediatamente indicando el proceso para el registro de hojas de vida en los bancos de información dispuestos por el Distrito para tal fin y no serán registradas en la plataforma “Bogotá te escucha”, ni en el sistema de correspondencia de la entidad, debido a que no se clasifican como una PQRSD.

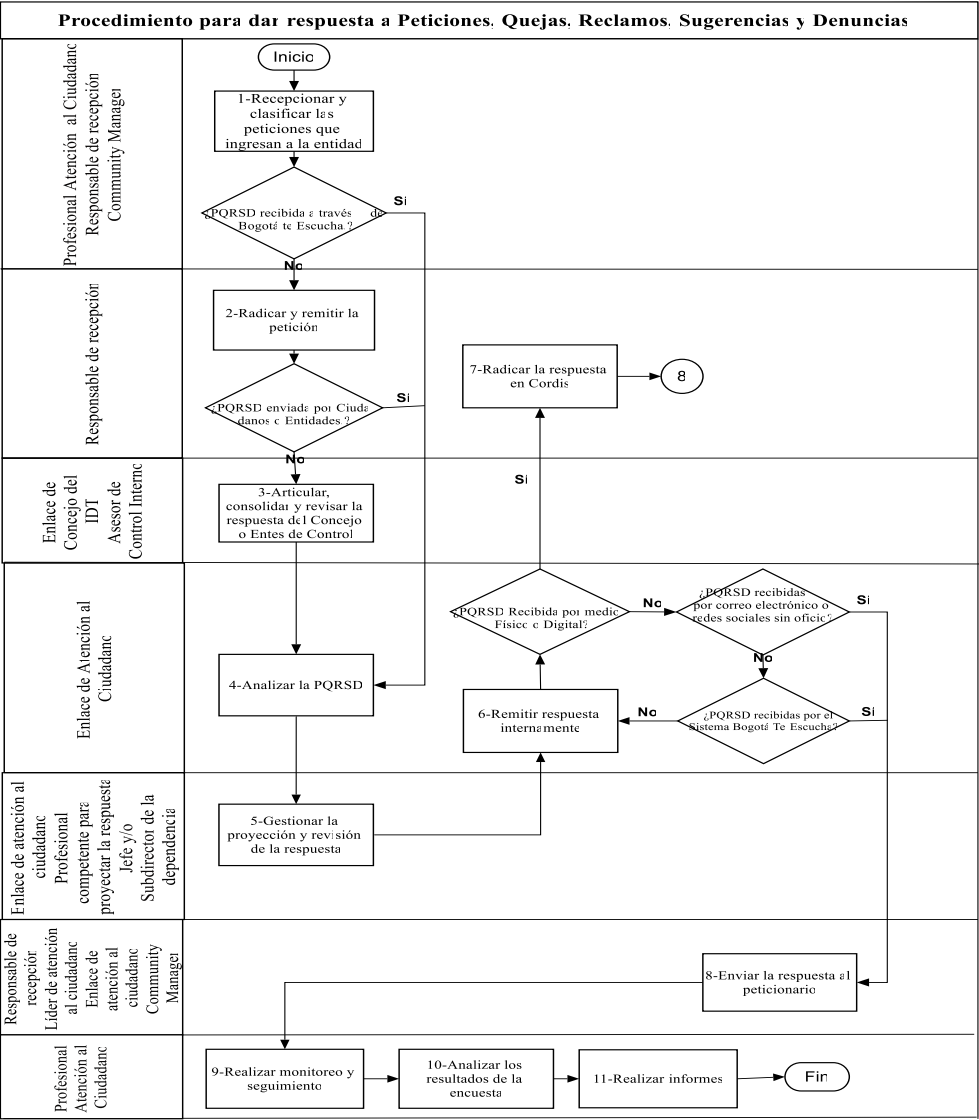
- El Defensor del Ciudadano deberá hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar por que los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
- En caso de que el ciudadano no esté conforme con la respuesta dada por la entidad, el Defensor del Ciudadano será el mediador ante la dependencia responsable de emitir la respuesta, la verificará y revisará antes de emitirse una nueva comunicación al ciudadano.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 9	Fecha: 31/05/2023

Mecanismos de Atención Especial y Preferencial:

En aras de generar acciones diferenciales, el IDT basa su atención en el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá en donde se estipulan los lineamientos para prestar una atención eficiente y adecuada a los diversos grupos poblacionales y de esta forma promover la inclusión y la integración de todos los ciudadanos.

VII. Diagrama de flujo



VIII. Descripción del procedimiento.

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepcionar y clasificar las peticiones que ingresan a la entidad	PQRSD presenciales y telefónicas: - El líder de atención al ciudadano registra la petición en el formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales o Telefónicas, de manera electrónica. Nota: Para que el ciudadano registre la PQRSD electrónicamente, se propiciara el código QR y será dirigido directamente al enlace electrónico: https://docs.google.com/forms/d/1SrpqgamM_spiCp3Yvj8nnlWF-cdWjEifgNiTO_racgw/viewform?edit_requested=true - Entrega copia de la petición con radicado al peticionario, en el formato AC-F01 Registro de Peticiones Presencial o Telefónicas, por correo electrónico. - Aplica la encuesta de Satisfacción al peticionario, en el formato AC-F03 Encuesta de percepción ciudadana - Continúa en la siguiente actividad. PQRSD recibidas en medio físico: - El responsable de recepción recibe las PQRSD oficiales que ingresan físicamente a través de oficio. - Continúa en la siguiente actividad. PQRSD recibidas por correo electrónico: - El líder de atención al ciudadano recibe las PQRSD oficiales que ingresan a través del correo electrónico info@idt.gov.co. - Registra la PQRSD en el Sistema Bogotá Te Escucha, a la cual se le asigna un número SDQS. - Clasifica las PQRSD según el tipo de petición y establece la fecha límite de respuesta oportuna, así como la dependencia responsable de proyectar la respuesta.	Profesional Atención al Ciudadano Responsable de recepción Community Manager

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
		- Remite las PQRSD al correo correspondenciarecepcion@idt.gov.co para asignación de radicado, indicando la dependencia responsable y el término interno de respuesta oportuna, de acuerdo con el tipo de petición. - Continúa en la siguiente actividad. PQRSD recibidas a través del Sistema Bogotá Te Escucha: - El líder de atención al ciudadano recibe las PQRSD oficiales que ingresan a través del Sistema Bogotá Te Escucha. - Determina la dependencia responsable de proyectar la respuesta. - Remite la PQRSD al enlace de atención al ciudadano de la dependencia responsable, a través del Sistema Bogotá Te Escucha. - Registra las peticiones en el cuadro AC-F02 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRSD. - Continúa en la actividad 4. Peticiones recibidas entre autoridades: - El líder de atención al ciudadano recibe las peticiones de las diferentes entidades de nivel nacional y distrital, que ingresan a través del correo electrónico info@idt.gov.co. - Clasifica según el tipo de petición y establece la fecha límite de respuesta oportuna, así como la dependencia responsable de proyectar la respuesta. - Remite la petición al correo correspondenciarecepcion@idt.gov.co para asignación de radicado, indicando la dependencia responsable y el término interno de respuesta oportuna, de acuerdo con el tipo de petición. - Continúa en la siguiente actividad. PQRSD recibidas a través del Buzón de Sugerencias:	

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
		- El líder de atención al ciudadano da apertura del Buzón de Sugerencias quincenalmente y registra en el Acta de GD-F06 con testigo y respuesta del Defensor(a) del Ciudadano. - Continúa en la siguiente actividad. PQRSD recibidas en Redes Sociales Institucionales: - El Community Manager informa al peticionario el tratamiento que se dará a la PQRSD que ingresó por cualquier red social, indicando a través de mensaje automático lo siguiente: <i>“El Instituto Distrital de Turismo agradece su PQRS y le informa que procederá a dar trámite a su solicitud de acuerdo a los términos de Ley”</i>; - Responde las PQRSD que se asocian a las preguntas frecuentes establecidas por parte del proceso de atención al ciudadano, remitiendo al líder de atención al ciudadano, la información de las solicitudes contestadas. - En cuanto a las PQRSD que no figuran en preguntas frecuentes, las remite diariamente al líder de atención al ciudadano a través del correo electrónico info@idt.gov.co. - El líder de atención al ciudadano clasifica las PQRSD según el tipo de petición, establece la fecha límite de respuesta oportuna, así como la dependencia responsable de proyectar la respuesta y firmarla, para la asignación del número de radicado de salida. - Remite las PQRSD al correo correspondenciarecepcion@idt.gov.co para asignación de radicado, indicando la dependencia responsable y el término interno de respuesta oportuna, de acuerdo con el tipo de petición. PQRSD recibidas a través de la Red de Información Turística - El informador turístico, resuelve las solicitudes de información turística de la ciudad, de manera presencial verbal registrándolas en el formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales o Telefónicas, o de manera electrónica a través del correo electrónico: informacionturistica@idt.gov.co.	

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
		- En caso de una PQRSD en general, presentada de manera presencial verbal, se remite la petición registrada en el formato AC-F01 Registro de Peticiones Presenciales o Telefónica, al correo del enlace de Atención al Ciudadano de la Subdirección de Promoción y Mercadeo. - En caso de presentarse una queja sobre el servicio de guías y PIT, remite la petición al correo defensorciudadano@idt.gov.co, indicando los datos de identificación y contacto del peticionario. - En caso de presentarse una queja en relación con los prestadores de servicios turísticos en la ciudad, procede según lo establecido en el cuadro de situaciones especiales de las políticas de operación del presente procedimiento.	
2	Radicar y remitir la petición	El Responsable de recepción radica y remite la petición así: ✓ Efectúa la radicación del documento en Cordis, asignando número de radicado ER. ✓ Carga el documento en Cordis y lo archiva en el servidor de la entidad. PQRSD ciudadanos o de entidades: Envía la comunicación por correo electrónico al enlace de atención al ciudadano del área respectiva, con copia al líder de atención al ciudadano, al gestor documental y al jefe de dicha dependencia, indicando el término interno de respuesta oportuna. Continúa en la actividad 4. PQRSD del Concejo de Bogotá: Envía la comunicación por correo electrónico al enlace de Concejo del IDT, con copia al líder de atención al ciudadano, y al gestor documental de Dirección. Continúa en la siguiente actividad.	Responsable de recepción

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
		PQRSD de Entes de Control: Envía la comunicación por correo electrónico al Asesor de Control Interno, con copia al líder de atención al ciudadano, y al gestor documental de Control Interno. Continúa en la siguiente actividad.	
3	Articular, consolidar y revisar la respuesta de (al)... Concejo o Entes de Control	PQRSD del Concejo de Bogotá: - El enlace de Concejo del IDT, articula la proyección de la respuesta con los enlaces de atención al ciudadano de las áreas respectivas (quienes gestionan la proyección y revisión de la respuesta según lo descrito en la actividad 5). - Consolida y revisa la respuesta para firma por parte de la Dirección General. - Remite la respuesta firmada y con los respectivos vistos buenos, al correo correspondenciarepcion@idt.gov.co con copia al líder de atención al ciudadano para asignación de radicado y trazabilidad. - Continúa en la actividad 7. PQRSD de Entes de Control: - El Asesor de Control Interno, articula la proyección de la respuesta con los enlaces de atención al ciudadano de las áreas respectivas (quienes gestionan la proyección y revisión de la respuesta según lo descrito en la actividad 5) - Consolida y revisa la respuesta para firma por parte de la Dirección General. - Remite la respuesta firmada y con los respectivos vistos buenos, al correo correspondenciarepcion@idt.gov.co con copia al líder de atención al ciudadano para asignación de radicado y trazabilidad. - Continúa en la actividad 7.	Enlace de Concejo del IDT Asesor de Control Interno

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
4	Analizar la PQRSD	El enlace de atención al ciudadano, analiza la petición y verifica si esta contempla las situaciones especiales indicadas en la política de operación de este procedimiento: - Identificando el alcance que tiene la PQRSD. - Determinando si es clara en cuanto al objeto de la solicitud y si se requiere pedir más información al peticionario. - Identificando si puede enmarcarse como oscura, análoga o reiterativa. - Examinando si la petición solicita información clasificada o reservada, o si involucra datos personales sensibles o privados. - Determinando si la información solicitada es administrada por la dependencia o si necesita información o apoyo de otras. - Verificando la competencia de la dependencia o del Instituto para responder. - Determinando si por la complejidad de la petición se requiere ampliar el término para responder. Nota 1. Cuando el servidor o contratista evidencia que la petición no es competencia de su dependencia, la transfiere de manera inmediata o máximo al siguiente día hábil a la(s) dependencia(s) competente(s), a través del profesional y/o contratista de Atención al Ciudadano. Nota 2. Si la información depende también de otra dependencia, se realiza una solicitud inmediata de apoyo por correo electrónico para obtener la información requerida en un término no mayor a tres (3) días hábiles después de su recibido.	Enlace de atención al ciudadano
5	Gestionar la proyección y revisión de la respuesta	El enlace de atención al ciudadano de la dependencia gestiona la proyección y revisión de la respuesta así: ✓ Efectúa el trámite interno para la proyección de la respuesta por parte del profesional competente, y la revisión por parte del jefe de la dependencia. ✓ Revisa que la respuesta proyectada cumpla con los requisitos de forma, calidez, coherencia y calidad	Enlace de atención al ciudadano Profesional competente para

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
		✓ Asegura que la respuesta cuente con los respectivos vistos buenos de proyección (profesional competente), revisión (profesional enlace de atención al ciudadano) y aprobación y firma del jefe y/o Subdirector de la dependencia, según aplique. Nota 1. El profesional competente para proyectar la respuesta, debe enviarla al enlace de atención al ciudadano de su dependencia en el término solicitado, con los respectivos vistos buenos, observando los criterios de forma, calidez, coherencia y calidad.	proyectar la respuesta Jefe y/o Subdirector de la dependencia
6	Remitir respuesta internamente	PQRSD recibidas por oficio en medio físico o digital: - El enlace de atención al ciudadano remite la respuesta firmada con los respectivos vistos buenos al correo correspondenciarecepcion@idt.gov.co para asignación de radicado. - Continúa en la siguiente actividad. PQRSD recibidas por correo electrónico o redes sociales sin oficio: - El enlace de atención al ciudadano remite la respuesta por correo electrónico al líder de atención al ciudadano. - Continúa en la actividad 8. PQRSD recibidas por el Sistema Bogotá Te Escucha: - Continúa en la actividad 8.	Enlace de atención al ciudadano
7	Radicalar la respuesta en Cordis	El responsable de recepción radica y remite la respuesta así: - Efectúa la radicación del documento en el Sistema de Correspondencia de la entidad, asignando número de radicado y lo registra a través del formato GDF33 Planilla de documentos enviados para radicar. - Carga el documento y lo archiva en el servidor de la entidad - El líder de atención al ciudadano remite la respuesta así:	Responsable de recepción

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
		- A través del Sistema de Bogotá Te Escucha. PQRSD recibidas en medio físico: - Continúa en la siguiente actividad. PQRSD recibidas por correo electrónico: - Envía la respuesta por correo electrónico al líder de atención al ciudadano. - Continúa en la siguiente actividad.	
8	Enviar la respuesta al peticionario	PQRSD recibidas en medio físico: - El responsable de recepción tramita el envío de la respuesta en medio físico dentro de los términos legales, a través del contratista de correspondencia de la entidad. PQRSD recibidas por correo electrónico: - El líder de atención al ciudadano remite la respuesta al peticionario dentro de los términos legales, a través del correo electrónico info@idt.gov.co con copia al gestor documental de la dependencia responsable (cuando se trata de un radicado), y al enlace de atención al ciudadano de la dependencia responsable. - Junto con la respuesta, remite encuesta de satisfacción en Google Docs. PQRSD recibidas por redes sociales: - El líder de atención al ciudadano remite la respuesta al community manager con copia al enlace de atención al ciudadano de la dependencia responsable. - El community manager remite la respuesta al ciudadano dentro de los términos legales, a través de la red social por la cual ingresó la petición. Nota: si el ciudadano que interpuso la PQRS a través de redes sociales solicita respuesta por otro medio, el líder de atención al ciudadano se encarga de gestionar y/o efectuar el envío a través del canal solicitado. PQRSD recibidas por el Sistema Bogotá Te Escucha:	Responsable de recepción Líder de atención al ciudadano Enlace de atención al ciudadano Community Manager

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: AC- P01
N°	Actividad	Descripción	Responsable
		- El enlace de atención al ciudadano de la dependencia responsable remite la respuesta al peticionario dentro de los términos legales, a través del Sistema Bogotá Te Escucha. - El líder de atención al ciudadano remite la respuesta al peticionario dentro de los términos legales, a través del Sistema Bogotá Te Escucha.	
9	Realizar monitoreo y seguimiento	El líder de atención al ciudadano realiza monitoreo y seguimiento así: - Verifica el cierre de las peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha - Realiza monitoreo a las peticiones en proceso de respuesta, haciendo uso del AC-F02 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRSD. - Semanalmente, realiza seguimiento a los plazos de vencimiento de las PQRSD a través del formato AC- F04 Matriz de seguimiento semanal PQRSD, y lo remite a los enlaces de atención al ciudadano de todas las dependencias, con copia a los jefes de dependencia.	Profesional Atención al Ciudadano
10	Analizar los resultados de la encuesta	El líder de atención al ciudadano analiza los resultados de la encuesta de satisfacción, tomando las acciones de mejora pertinentes en el Plan de Mejoramiento por Procesos cuando sea necesario.	Profesional Atención al Ciudadano
11	Realizar informes	Realiza informe mensual dirigido a la Veeduría Distrital, el cual se debe cargar en la página de Red de Quejas de la Veeduría los 15 primeros días hábiles del mes.	Profesional Atención al Ciudadano

IX. ANEXOS

Anexo 1: AC-F01 Registro de Peticiones Presencial o Telefónicas.

Enlace electrónico: https://docs.google.com/forms/d/1SrpqgamM_spiCp3Yvj8nnlWF-cdWjEifgNiTO_racgw/viewform?edit_requested=true

Anexo 2: AC-F02 Cuadro de control y seguimiento a PQRSD.

Anexo 3: AC-F03 Encuesta de percepción ciudadana.

Anexo 4: AC- F04 Matriz de seguimiento semanal PQRSD

Anexo 5: GD-F06 Acta.

Anexo 6: GD-F12 Oficio.

Anexo 7: GD-F33 Planilla de documentos enviados para radicar.

Anexo 8: Encuesta de satisfacción en Google Docs.

Anexo 9: Manual Del Usuario - Funcionario Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Bogotá te Escucha.

Anexo 10. Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital -Protocolo de atención preferencial y preferente