

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 3	Fecha de actualización: 12/06/2019

I. Objetivo:

Recepcionar, clasificar, gestionar y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la entidad, a través de los diferentes canales definidos por la entidad de acuerdo a la normatividad vigente con oportunidad y calidad.

II. Alcance:

El Procedimiento inicia con la recepción de los PQRSD a través de los canales creados por el IDT para tal fin, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y continúa con el direccionamiento, análisis y respuesta a los requerimientos y termina con la respuesta al ciudadano.

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, ajuste al formato de procedimiento y actualización de todos los items del mismo, incluyendo el diagrama de flujo.

IV. Base legal.

Ver normograma del proceso de atención al ciudadano.

Aprobó: Líder de proceso	Aprobó: Jefe Oficina Asesora Planeación
Edwin Oswaldo Peña Roa	Fredy A. Castaneda

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 3	Fecha de actualización: 12/06/2019

V. Definiciones.

Concepto	Descripción
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.
Denuncia	Informe que se hace a una autoridad competente notificando que se ha cometido un delito ó 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.
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.
Petición de documentos	Solicitud dirigida a entidades estatales o autoridades, de forma verbal o escrito 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.
Peticiones reguladas por normas especiales	<p>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.</p> <p>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.</p>



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO

Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 3	Fecha de actualización: 12/06/2019
-------------------------	--	----------------------	--

Concepto	Descripción
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.
Sistema Distrital de 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 3	Fecha de actualización: 12/06/2019

VI. Lineamientos o políticas de operación.

VII. Lineamientos o políticas de operación generales

- 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 iniciará, de ser el caso, indagación preliminar al que haya lugar a los funcionarios disciplinables de conformidad al CDU (Código disciplinario único) de la Ley 734 de 2002.
- Todas las PQRSD deben registrarse en el Bogotá te Escucha a excepción de las peticiones entre autoridades.
- Las PQRSD que se radiquen por medio de correo electrónico y se refieran a empleo y hojas de vida se les dará respuesta mediante el correo electrónico.
- Las propuestas de capacitaciones y servicios se las dará respuesta por medio del correo electrónico.
- Los tiempos 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.
Congreso de la República	Cinco (05) días hábiles.	Tres (3) días hábiles.
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
	Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 3

Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
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 son:

- Presencial u oficio externo: Avenida Carrera 24 No. 40 – 66 Recepción IDT, o Defensor del Ciudadano: inmediato.
- Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS: Diariamente.
- Correos Institucionales: info@idt.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co diariamente.
- Telefónico: Línea institucional: 2170711 Ext. 101, 137; Líneas de Atención: 123 y 195 o Línea gratuita de atención al turista: 018000127400: inmediato.
- Buzón de Sugerencias: Apertura cada quince (15) días. 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 y Control Disciplinario).
- Red de Información Turística: Puntos de Información Turística PIT: Correo Institucional: defensorciudadano@idt.gov.co: Diariamente.
- <http://www.bogotaturismo.gov.co/cont-ctenos>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 3	Fecha de actualización: 12/06/2019

- Los tiempos de respuesta de las peticiones se establecen a partir del siguiente día hábil a la radicación, por cualquiera de los canales dispuestos por la entidad.
- En las respuestas deben reposar los vistos buenos de los profesionales asignados por el jefe inmediato para dar trámite a las mismas y la firma del jefe de área responsable de emitirla de acuerdo a su competencia. La Subdirección de Gestión Corporativa de Control Disciplinario deberá agotar el procedimiento interno de radicación de documentos, debido a que por procedencia debe emitirse el cordis con el código del área 4.000, y el documento original de la respuesta debe reposar en el Proceso de Atención al Ciudadano y una copia si quiere en el área que emitió la respuesta.
- El profesional o contratista de Atención al Ciudadano debe revisar y aprobar las respuestas enviadas por las áreas antes de su firma, colocando el visto bueno de aprobación.
- Las peticiones remitidas por el Concejo de Bogotá o el Congreso de la República, o las Secretarías remitidas en cabeza del Director deben ser firmadas por el Director(a) General y la información competente de acuerdo a las responsabilidades de cada Sub Subdirector(a), y Asesores de acuerdo al lineamiento anterior.
- Todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deben ser direccionadas por el encargado de atención al ciudadano, al mismo tiempo que deben ser registradas en el cuadro *AC-F02 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRSD*.
- Las solicitudes (derechos de petición, proposiciones, citaciones, solicitud de comentarios a proyectos de acuerdo) remitidas por el Concejo de Bogotá, Secretarías y el Congreso de la República serán direccionadas por el encargado de atención al ciudadano y serán tramitadas por la Dirección General (asesor de dirección) y deben ser firmadas por el Director(a) General del IDT. De igual forma, deben ser registradas en el cuadro *AC-F02 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRSD*.
- El responsable de atención al ciudadano encargado de manejar el cuadro *AC-F02 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRSD* debe enviar recordatorios electrónicos a la(s) áreas responsable(s) con anterioridad al vencimiento de los tiempos internos de respuesta.
- 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO		
Código AC-P01	Nombre: Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Versión: 3	Fecha de actualización: 12/06/2019

- Las PQRSD que se reciban a través de los correos institucionales deben remitirse inmediatamente al correo info@idt.gov.co, para su seguimiento y tramite interno respectivo.

- Las PQRSD instauradas por la prestación de la Red de Información Turística se deben direccionar por parte de la Subdirección de Promoción y Mercadeo a través del correo electrónico institucional: defensorciudadano@idt.gov.co.

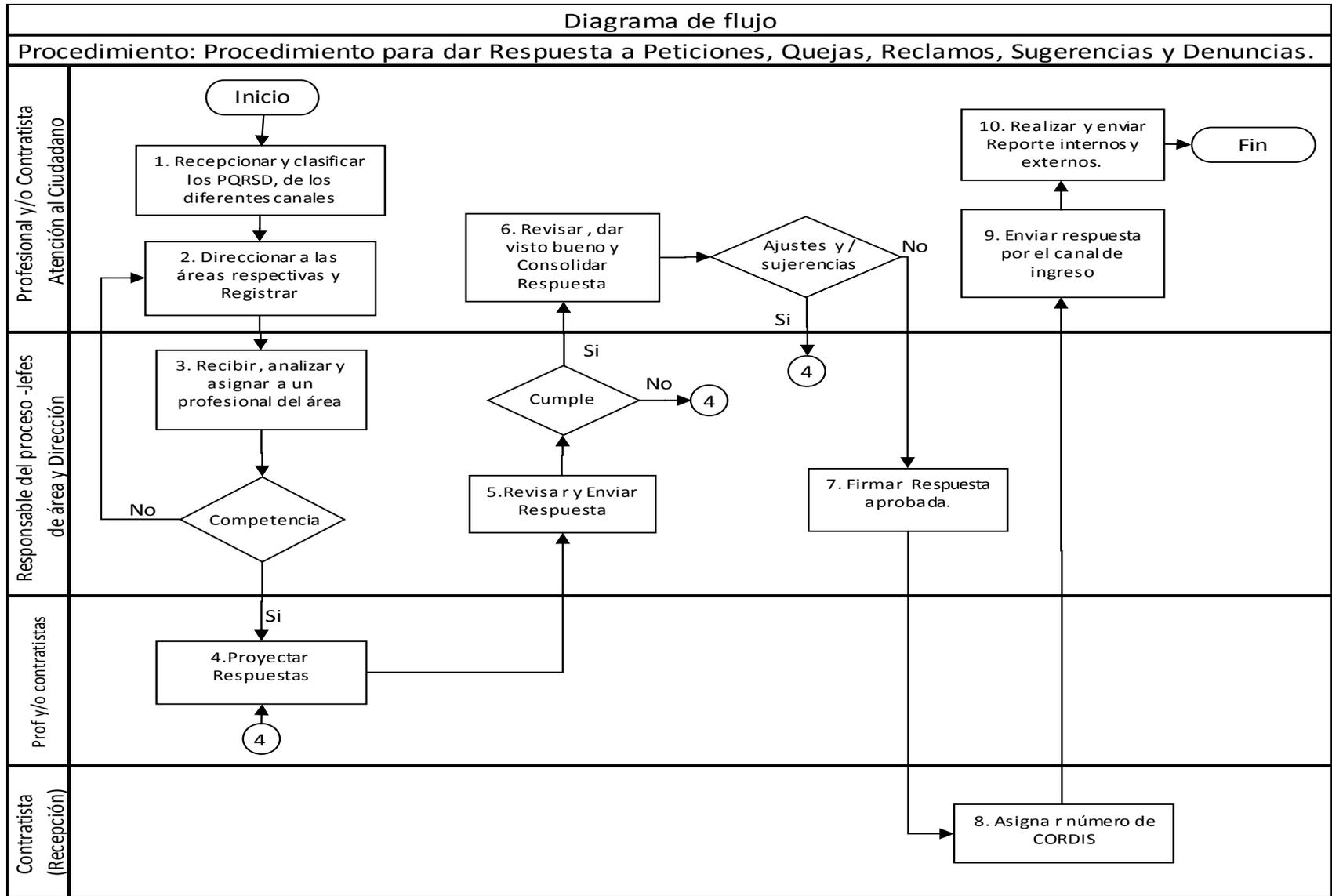
- El (la) Defensor(a) del Ciudadano deberá hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar por que los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

- Quien reciba una denuncia y/o queja por posibles actos de corrupción, debe direccionar este requerimiento a la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario para que se dé el trámite establecido.

- Cuando se reciba una petición de manera presencial o telefónica, verificar que se haga entrega de una copia de la petición con radicado al peticionario.

- En caso de que el ciudadano no esté conforme con la respuesta dada por la entidad, el Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario podrá ejercer sus funciones como Defensor del Ciudadano y será mediador ante la dependencia responsable de emitir la respuesta, la verificará y revisará antes de emitirse una nueva comunicación al ciudadano.

VIII. Diagrama de flujo.



IX. Descripción del procedimiento.

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: SIT-P06
N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Recepcionar y clasificar los PQRSD, de los diferentes canales	<p>Recepciona los PQRSD. Clasifica Diariamente el correo info@idt.gov.co . Clasifica Diariamente el SDQS http://sdqs.bogota.gov.co. Registra la solicitud de información sólo cuando la PQRSD llega a través de los canales: Presencial, Telefónico, PIT, en el formato AC-F01 de Registro de solicitud de información. Apertura del Buzón de Sugerencias quincenalmente y se registra en el Acta de GD-F06 con testigo y visto bueno del Defensor(a) del Ciudadano. Asigna número de radicado por cada PQRSD, si aplica.</p>	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano
2	Direccionar a las áreas respectivas y Registrar	<p>Direcciona los PQRDS de acuerdo al área que le compete. Diligencia el cuadro de control y seguimiento de PQRSD. Asigna las PQRSD a las áreas delegadas con tiempos límite de respuesta. Envía los correos electrónicos de acuerdo a su clasificación y al área responsable de dar respuesta a la petición. Registra diariamente el formato AC-F02 Cuadro de control y seguimiento a PQRSD.</p>	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano
3	Recibir, analizar y asignar a un profesional del área	<p>Recibe PQRSD enviado por atención al ciudadano y asigna a un profesional del área. Analiza si es competencia del área, si es así continuar con la actividad 4, de lo contrario volver a la actividad 2.</p>	Responsable del proceso -Jefes de área y Dirección
4	Proyectar Respuestas	<p>Proyecta respuesta de acuerdo a los lineamientos de 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.</p>	Prof y/o contratista designado Responsable del proceso.

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: SIT-P06
N°	Actividad	Descripción	Responsable
5	Revisar y Enviar Respuesta	Revisa respuesta para que sea proyectada cumpliendo con lineamientos de 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. Envía respuesta al profesional y/o contratista de Atención al ciudadano. Si cumple continuar con la actividad 6 de lo contrario volver a la actividad 4.	Responsable del proceso -Jefes de área y Dirección
6	Revisar , dar visto bueno y Consolidar Respuesta	Recibe y consolida respuesta proyectada en GD-F12 Oficio por el área designada, sin beneficiar a ningún tercero. Dar visto bueno si cumple con las especificaciones en la proyección de la respuesta. Revisa proyección de la respuesta de acuerdo al responsable de la actividad 4, si no cumple devolver a la misma y si cumple continuar con la actividad 7	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano
7	Firmar Respuesta aprobada	Una vez aprobada la respuesta el jefe responsable firmara la respuesta para ser radicada en la Planilla de GD-F33 de documentos enviados para radicar., Por la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario.	Responsable del proceso -Jefes de área y Dirección Contratista (Recepción) Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano
8	Asigna r número de CORDIS	Asigna CORDIS, y se envía al Profesional y/o Contratista de Atención al ciudadano. Los PQRSD con CORDIS se registran en el SDQS en el mes de llegada, si aplica de acuerdo a las excepciones.	Contratista (Recepción)
9	Enviar respuesta por el canal de ingreso	Verifica el cierre de las peticiones en el SDQS Envío de traslados por competencia físicos o a través del SDQS Envío de correos info@idt.gov.co de las respuestas a los ciudadanos.	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano

Procedimiento para dar Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.			Código: SIT-P06
N°	Actividad	Descripción	Responsable
10	Realizar y enviar Reporte internos y externos	Envía reporte del estado de las PQRSD a las áreas respectivas el último día hábil del mes. Realiza informe mensual dirigido a la Veeduría. El cual se debe cargar en la página de red de quejas de la Veedurías Distrital los 15 primeros días hábiles del mes. Encuesta de satisfacción en Google Docs, enviada a través del correo electrónico con las respuestas a los ciudadanos y analiza los resultados que haya lugar de mejora que permita tomar acciones, para las mejora a que haya lugar del proceso.	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano

X. ANEXOS

Anexo 1: AC-F01 Registro de solicitud de información.

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

Anexo 3: GD-F06 Acta.

Anexo 5: GD-F12 Oficio.

Anexo 6: GD-F33 Planilla de documentos enviados para radicar.

Anexo 7: Encuesta de satisfacción en Google Docs.

Anexo 8: SDQS

Anexo 8: Correo electrónico.