

	<b>PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: RCC-PR-02
		VERSIÓN: 02
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES</b>	FECHA: 05/09/2022
		Página 1 de 19

## 1. OBJETIVO

Establecer lineamientos y etapas a seguir para la identificación oportuna y eficaz de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias recibidas en la entidad, facilitando la resolución de estas dentro de los términos legales vigentes.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción del requerimiento para su clasificación y radicación y termina con la publicación del informe en la página web. Aplica para la recepción, trámite, seguimiento y respuesta a las PQRSD recibidas por la SCR D, en atención a la Política Pública Distrital y el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá adoptados por la entidad.

## 3. RESPONSABLE

Dirección de Gestión Corporativa, proceso de Relación con la Ciudadanía.

## 4. AMBITO DE APLICACIÓN

Aplica a la gestión de las PQRSD de los grupos de valor y partes interesadas de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte.

## 5. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Cada dependencia de la SCR D debe garantizar el acceso al Sistema Documental (ORFEO) y de PQRSD (Bogotá te Escucha), para gestionar las respuestas a las solicitudes presentadas por los grupos de valor y partes interesadas.
- Todos los requerimientos que ingresen a los correos electrónicos de los funcionarios de la SCR D deben ser remitidas al correo: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co). Para el caso de las proposiciones, estas ingresan al correo electrónico dispuesto por el despacho, de acuerdo con la solicitud del Concejo.
- Las solicitudes presentadas a través de los aplicativos ORFEO y BOGOTA TE ESCUCHA, deben tener su respectivo número de radicado.
- Cada área elabora el documento de respuesta a través del aplicativo ORFEO y se firma por el responsable asignado. Posteriormente, se envía al correo electrónico: [suporte.orfeo@scrd.gov.co](mailto:suporte.orfeo@scrd.gov.co), con el fin de que sea enviado, a través de correo certificado, al (la) peticionario(a) a la dirección física o electrónica que haya reportado.
- Se prohíbe dar respuesta a las peticiones o solicitudes a través de cuentas de correo institucionales asignadas a funcionarios(as) ni a través de cuentas de correo personales.



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

## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

FECHA: 05/09/2022

Página 2 de 19

- El servidor(a) público(a) debe dar respuesta registrando el documento asociado, que permita identificar lo necesario para cerrar la PQRSD en el sistema. El enlace o responsable debe vincular la respuesta con la petición inicial. En el caso que no se requiera radicado asociado, el encargado del equipo de Relación con la Ciudadanía dejará en la descripción del histórico de los radicados la nota: "Ver documento anexo de respuesta en Bogotá te escucha". Cada enlace de las dependencias encargadas de la gestión de PQRSD es responsable del uso adecuado del sistema que incluye el cierre y la finalización de las peticiones.
- El Grupo interno de trabajo de Gestión de Servicios Administrativos- Gestión Documental debe enviar comprobante de envío del correo al solicitante, para que pueda tener soportes, en caso de un nuevo requerimiento. Si el requerimiento fue recibido por la plataforma de Bogotá te Escucha, la respuesta es tramitada a través del mismo aplicativo, adjuntando el documento de respuesta, elaborado en Orfeo y debidamente firmado por el(la) responsable autorizado.
- En cada dependencia se deben revisar diariamente los aplicativos Orfeo y Bogotá te Escucha, para garantizar la atención oportuna y dentro de los términos de ley, de los requerimientos presentados por los ciudadanos y partes interesadas.
- Para elaborar la respuesta a las peticiones se aplican los criterios de calidad establecidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (coherencia, claridad, oportunidad, calidez y manejo del sistema).
- En la eventualidad en que una PQRSD deba ser contestada por más de una dependencia, la gestión y elaboración de la respuesta estará a cargo de aquella a la que le corresponda atender el mayor número de puntos del requerimiento. Si dichas dependencias tienen el mismo número de preguntas por resolver, la respuesta a la PQRSD debe ser gestionada y cerrada en los aplicativos correspondientes por la primera a la cual le fue asignada.
- El equipo de Relación con la ciudadanía, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, selecciona una muestra de respuestas a PQRS del mes anterior, con el fin de revisar la claridad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema. Se debe enviar comunicación interna a las dependencias que presenten observaciones en estos aspectos para su debido seguimiento y mejora.
- El(la) servidor(a) público(a) o contratista competente tiene la obligación de analizar la PQRSD designada y, en ningún caso, podrá estimarse como incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentran dentro de la norma vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.
- En los casos en que una petición esté incompleta, se solicitará al (a la) ciudadano(a) dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación de la petición, que proceda a completar la información en un término máximo de un (1) mes, con opción de prórroga por el mismo tiempo si el (la) peticionario(a) lo solicita; transcurrido este término sin que se allegue lo solicitado, la SCRSD podrá decretar el desistimiento tácito y archivo de la petición mediante acto administrativo motivado, el cual se notificará personalmente al (la) solicitante, y contra el cual únicamente procede el recurso de reposición.
- Es preciso tener en cuenta que el canal de comunicación por el que la entidad puede realizar la solicitud de ampliación de información, y/o notificación del acto administrativo mediante el cual se declaró el desistimiento tácito de la petición, será el canal autorizado por el (la) solicitante como medio de notificación, ya sea correo electrónico o en medio físico. En la eventualidad en que el (la) peticionario(a) sea anónimo(a), el aviso y la solicitud de ampliación de información o la copia íntegra del acto administrativo,

DES-PR-01-FR-01 v1 08/10/2021



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

## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 3 de 19

según sea el caso, se deben publicar en la página web institucional y en un lugar de acceso al público de la entidad por un término de cinco (5) días.

El equipo de Relación con la Ciudadanía será el encargado de elaborar el acto administrativo de desistimiento tácito, en los casos en que las solicitudes de ampliación de información hayan cumplido el término de ley sin respuesta por parte del peticionario(a). Una vez surtida la notificación del acto administrativo, se deberá cerrar en el Sistema Bogotá te escucha, en el campo habilitado para tal propósito.

- El equipo de Relación con la Ciudadanía elabora informes mensuales de seguimiento a la gestión de PQRSD, a más tardar el decimotercero (13) día hábil del mes siguiente, el cual debe ser publicado en el link de transparencia de la página web institucional, en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, a quien se le debe remitir con una antelación de dos (2) días hábiles antes del vencimiento. A este informe se adjunta la “Matriz Registro y control PQRS”, la cual presenta la información detallada de cada PQRSD para consulta de los grupos de interés. En esta matriz, se usan las siguientes abreviaturas:

**IN:** Informativo – correspondencia; **EE:** Entre entidades; **SP:** Solicitud prioritaria; **DPIG:** Derecho de petición de interés general; **DPIP:** Derecho de petición de interés particular; **SIG:** Solicitud de información general; **SIP:** Solicitud de acceso a información pública; **CO:** Consulta; **DE:** Denuncia; **RE:** Reclamo; **QU:** Queja; **SU:** Sugerencia y **FE:** Felicitación.

- Previo a la elaboración del informe de PQRS, se deben validar los datos registrados en la Matriz Registro y control PQRS frente a la información del Gestor Documental ORFEO y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- El(la) profesional designado(a) del equipo de Relación con la Ciudadanía elabora la certificación de confiabilidad de la información y la remite a la Dirección de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes y previa actualización de la guía de trámites y servicios.
- Dentro de los primeros quince (15) días hábiles de cada mes, la Dirección de Gestión Corporativa- Relación con la Ciudadanía debe subir a la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital el informe de PQRSD correspondiente, con todas las PQRSD que ingresaron a la Entidad durante el mes anterior a través del sistema "Bogotá te escucha".
- Cuando se trate de peticiones que provengan del Concejo de Bogotá o del Congreso de la República y que los temas sean de competencia de varias áreas de la Entidad, la consolidación de la respuesta la realiza el(la) Asesor(a) de Despacho designado.
- Para el caso de las PQRSD elevadas por la ciudadanía en el punto de atención presencial, a través de nuestra línea telefónica o chat, el (la) servidor(a) o contratista solicita los datos al (a la) ciudadano(a) para el correspondiente registro de la misma en el formato “Recepción de requerimientos ciudadanos”. Realizado lo anterior, el (la) servidor(a) o contratista envía dicho formato con la información debidamente diligenciada al correo: [correspondencia.externa@scrd.gov.co](mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co) para ser formalmente registrado en los aplicativos dispuestos para la gestión de PQRSD.
- De acuerdo con la estrategia conoce, propone y prioriza, el equipo de Relación con la ciudadanía consolida y analiza las sugerencias ciudadanas recopiladas en el formato recopilación de sugerencias ciudadanas, las cuales deben presentarse al Comité Institucional

	<b>PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: RCC-PR-02
		VERSIÓN: 02
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES</b>	FECHA: 05/09/2022
		Página 4 de 19

de Gestión y Desempeño para su discusión. En todo caso se debe dar respuesta al ciudadano(a) en los términos de ley, teniendo en cuenta lo siguiente:

- i. **Sugerencia implementada:** Es cuando las acciones sugeridas ya se están dando en la entidad, o están en curso. La respuesta al(la) ciudadano(a) debe ser detallada y, si aplica, remitirlo a recursos en donde pueda verificar la realización efectiva de la sugerencia, por ejemplo: soportes documentales, páginas web o publicaciones en redes sociales.
- ii. **Sugerencia en revisión:** Es cuando las acciones sugeridas no existen todavía en la entidad y serán discutidas en la instancia directiva. La respuesta a la ciudadanía debe agradecer su participación y comunicarle cuándo su propuesta será discutida.
- iii. **Sugerencia no viable:** Es cuando las sugerencias, por su formulación, no sean técnica, jurídica o estructuralmente viables. La respuesta al ciudadano(a) debe incluir la justificación de la no viabilidad.

La discusión sobre las sugerencias de la ciudadanía que se realiza en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño debe quedar registrada en la respectiva acta y coincidir con lo que se plasme en el documento de recopilación.

El equipo de Relación con la ciudadanía informa los resultados de la sesión a las personas a través de los medios dispuestos por éstas. Además, el o los documentos que detallen las propuestas discutidas y sus respectivas respuestas deben enlazarse o publicarse en la sección Conoce, propone y prioriza y reportarse al equipo estratégico del Modelo de Gobierno Abierto para su publicación en la plataforma de Gobierno Abierto.

- En lo correspondiente a las denuncias o recusaciones, se debe aplicar lo señalado por el Instructivo para el Registro de las Denuncias por Posibles Actos de Corrupción y/o Potenciales Inhabilidades, Incompatibilidades o Recusaciones.

## 6. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A PQRSD ELEVADAS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS ÉTNICOS OFICIALES DE COLOMBIA

Las personas que hablen lenguas o dialectos étnicos oficialmente reconocidos en Colombia pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias en su lengua o dialecto ante la SCR. Para tal efecto, se observará el siguiente procedimiento:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal en su lengua o dialecto étnico;
- En la eventualidad en que la SCR no cuente con personal especializado para traducir la PQRSD, el funcionario(a) o contratista que la reciba deberá dejar constancia de ese hecho y grabará el derecho de petición preferiblemente en video para su posterior traducción y respuesta;



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

## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 5 de 19

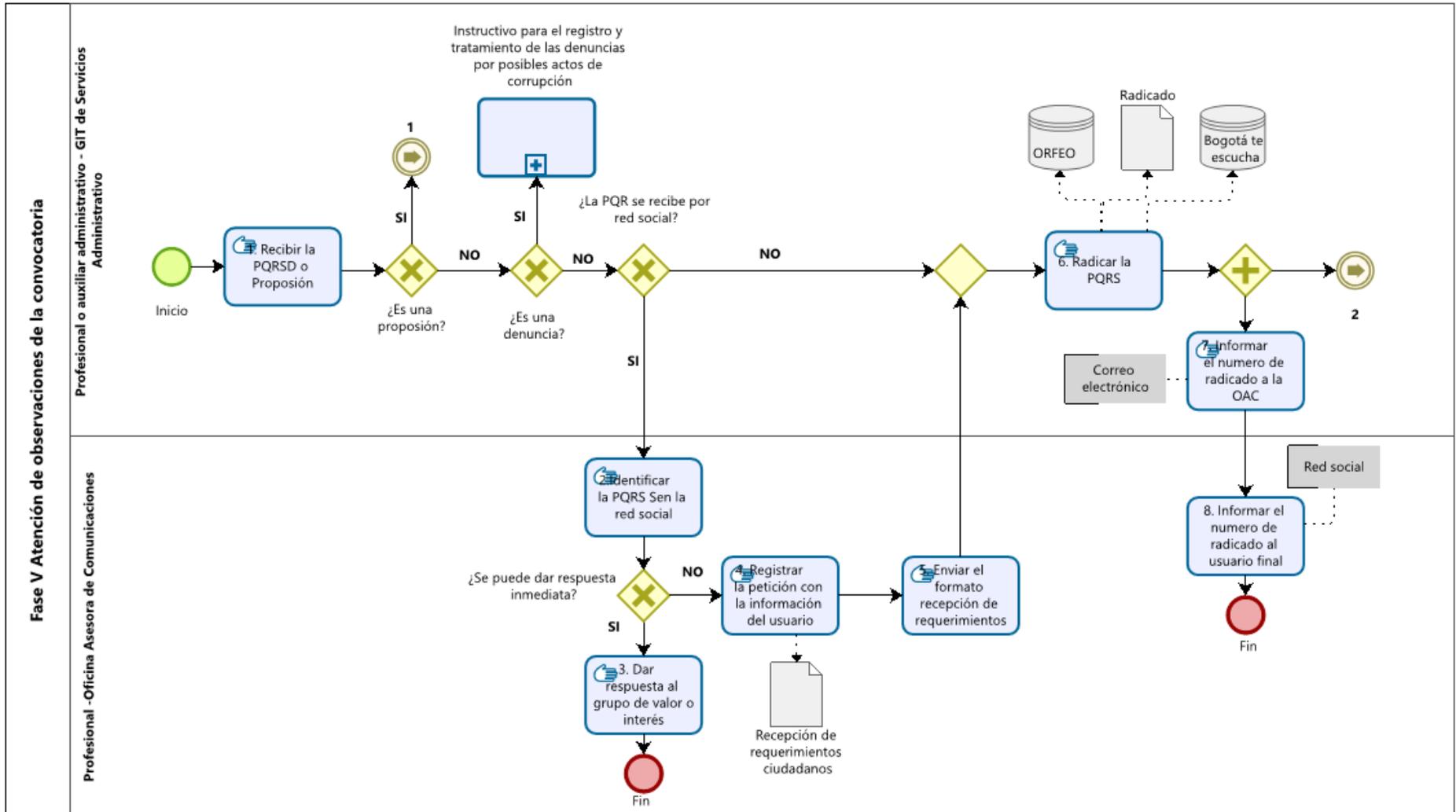
- Si es factible, se debe identificar la región de la que proviene el peticionario(a) para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece;
- En el caso de que la petición no sea recibida por el Equipo de Relación con la Ciudadanía, la grabación o manuscrito deberá remitirse a esta dependencia, la cual se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad;
- El Equipo de Relación con la Ciudadanía remitirá al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores;
- El profesional especializado del Equipo de Relación con la Ciudadanía solicitará a Servicios Administrativos la contratación del traductor para la traducción de la petición y de la respuesta, seleccionándolo de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura;
- Una vez contratado el traductor, éste procederá a la traducción de la petición;
- Recibida la traducción por el Equipo de Relación con la Ciudadanía, éste procederá a remitirla a la dependencia competente para dar respuesta al requerimiento del peticionario(a);
- La dependencia responsable remitirá la respuesta al Equipo de Relación con la Ciudadanía y ésta hará entrega de la misma al traductor para efectuar la correspondiente traducción;
- Una vez recibida por el Equipo de Relación con la Ciudadanía la respuesta traducida, éste procederá a remitirla al (a la) peticionario(a). En caso de no contarse con dirección física o electrónica de envío se procederá en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 y/o demás normas aplicables o que la modifiquen.



PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

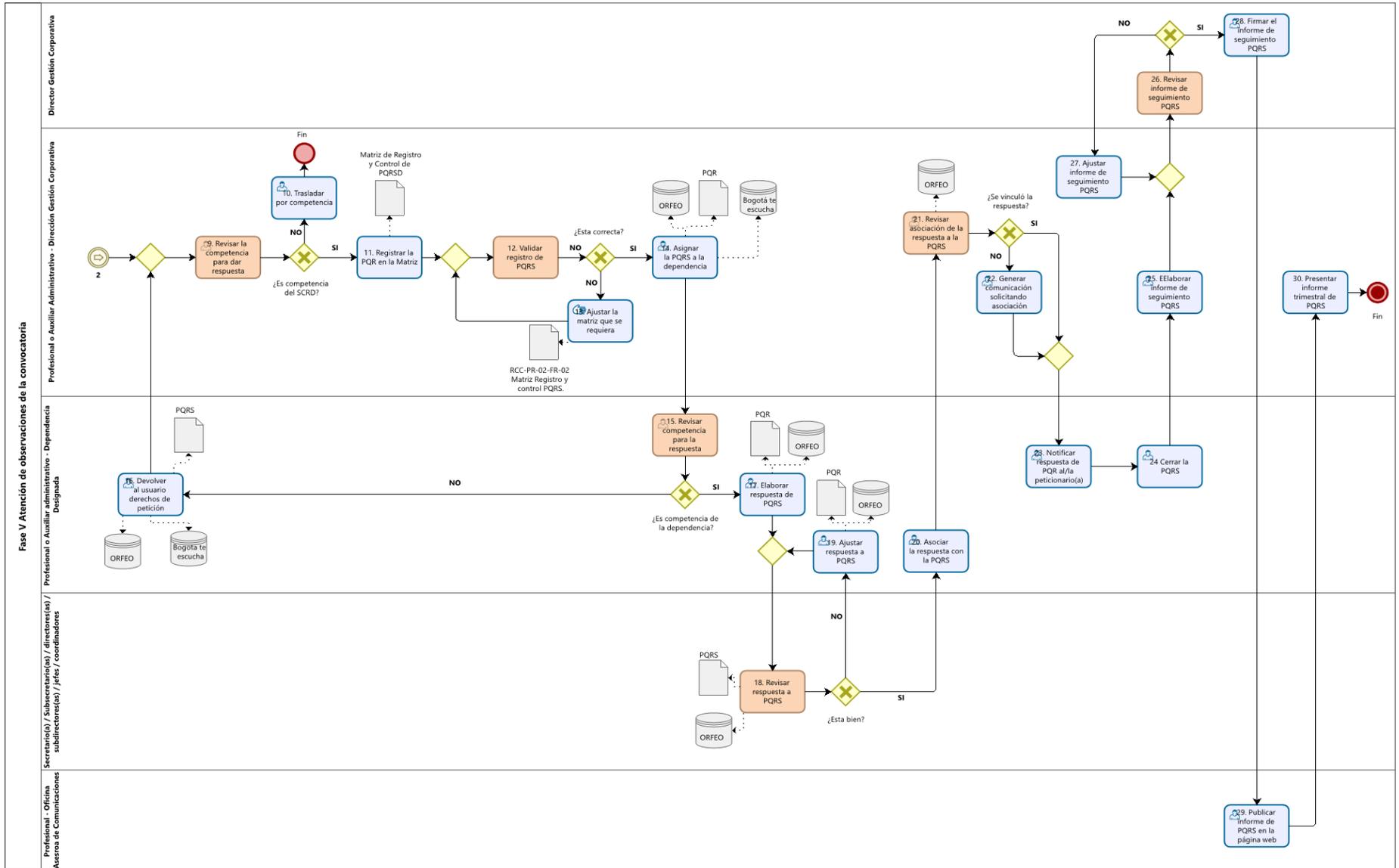
7. FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO





# PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

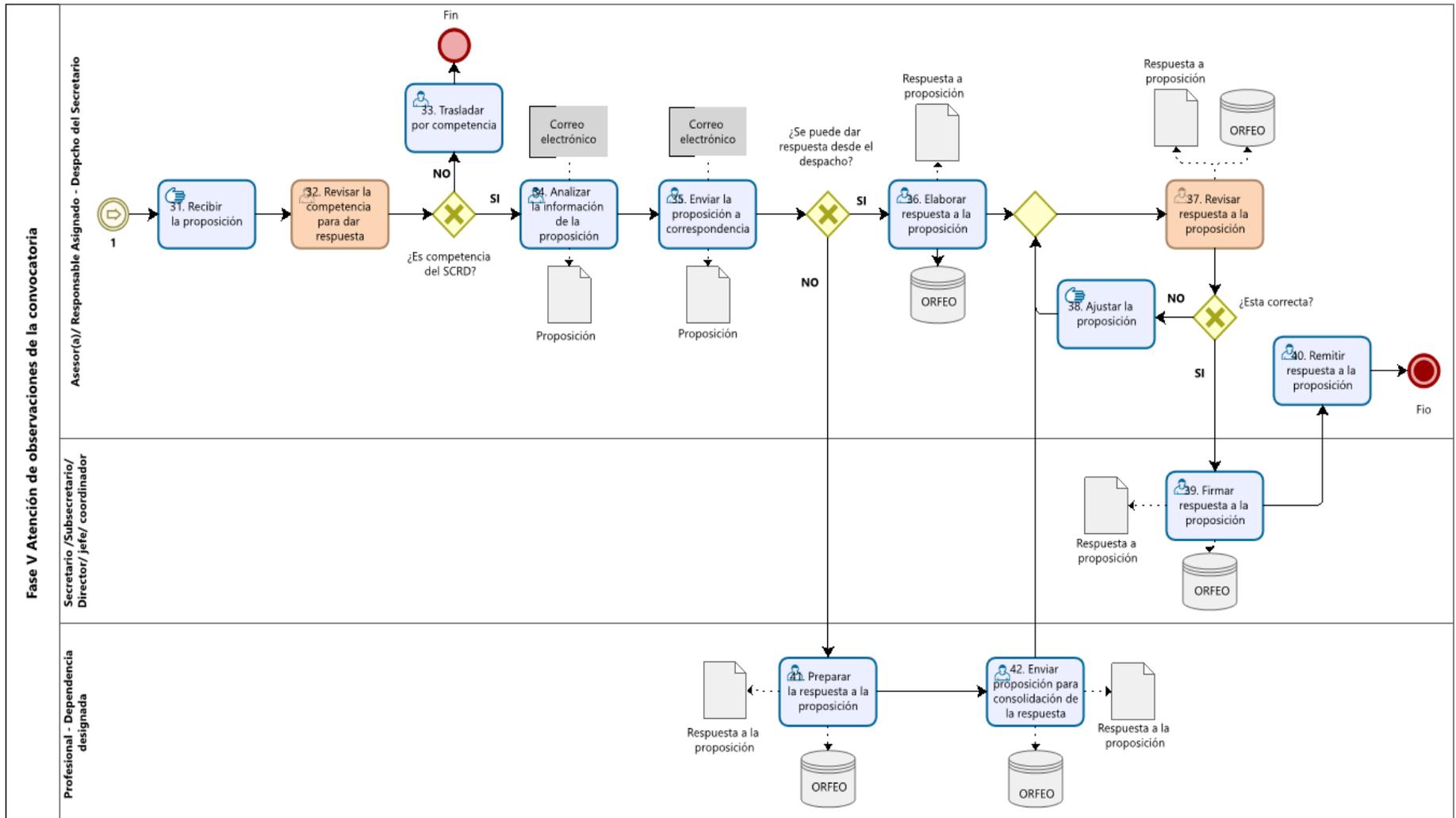
## PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRS D Y PROPOSICIONES





PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSY  
PROPOSICIONES



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: RCC-PR-02
		VERSIÓN: 02
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES</b>	FECHA: 05/09/2022
		Página 9 de 19

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo – Rol	Registro/ Aplicativo
1.	Establecer si es PQRSD o proposiciones	Se debe establecer si es PQRSD o proposición ¿Es proposición? Si: continuar con la actividad 31 No: ¿Es una denuncia? Si: continuar con el Instructivo para el registro y tratamiento de las denuncias por posibles actos de corrupción NO: ¿La PQRSD se recibe por red social? Si: continuar con la actividad 2 No: continuar actividad 9.	Dirección de Gestión Corporativa	Profesional/ Auxiliar Administrativo	PQRSD o proposición / Orfeo/ Bogotá Te Escucha /
2.	Identificar la PQRSD en la red social	Se debe analizar si es un PQRSD para la SCRD. ¿Se puede dar respuesta inmediata? Si: continuar actividad 3 No: continuar actividad 4	Oficina Asesora de Comunicación	Profesional	No aplica
3.	Dar respuesta al grupo de valor o interés	Se da la respuesta a través de la red social y se cierra la interacción. – Fin de proceso	Oficina Asesora de Comunicación	Profesional	No aplica
4.	Registrar la petición con la información del usuario	Se debe solicitar los datos al ciudadano(a) para el correspondiente registro de la petición en el formato “Recepción de requerimientos ciudadanos”.	Oficina Asesora de Comunicación	Profesional	Recepción de requerimientos ciudadanos / ORFEO
5.	Enviar el formato recepción de requerimientos ciudadanos”	Se debe enviar el formato “Recepción de requerimientos ciudadanos” con la información completamente diligenciada al correo: <a href="mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co">correspondencia.externa@scrd.gov.co</a> para ser registrado en los aplicativos dispuestos para la gestión de PQRSD.	Oficina Asesora de Comunicación	Profesional	Recepción de requerimientos ciudadanos / ORFEO



## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 10 de 19

No	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo – Rol	Registro/ Aplicativo
6.	Radical la PQRSD al área competente	Se debe radicar en el aplicativo de correspondencia y/o en Bogotá te Escucha según corresponda y direccionarlo al área competente para dar respuesta.  Simultáneamente se continua con la actividad 7 y actividad 9	Grupo interno de trabajo de Servicios Administrativo	Profesional o auxiliar administrativo	Radicado / ORFEO
7.	Informar el número de radicado a la Oficina Asesora de Comunicaciones	El área competente informa el número de radicado a la OAC.	Dependencia	Profesional o auxiliar administrativo	Radicado / correo electrónico
8.	Informar el número de radicado al usuario final	Indica el número de consecutivo al ciudadano(a) para que pueda hacer seguimiento y cierra la interacción, finaliza.	Oficina Asesora de Comunicación	Profesional	Radicado / red social
9.	Revisar la competencia para dar respuesta	Se debe verificar si la PQR es de temas de la SCR D ¿Es competencia del SCR D? No continuar actividad 10 Si continuar actividad 11	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía	Profesional o Auxiliar Administrativo	Evidencia de traslado o Registro en la Matriz de Registro y Control de PQRS.
10.	Trasladar por competencia	Se debe trasladar a la entidad que corresponda y dejar la evidencia en la Matriz de Registro y Control de PQRS	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía	Profesional o Auxiliar Administrativo	Evidencia de traslado - Registro en la Matriz de Registro y Control de PQRS.
11.	Registrar la PQRS en la Matriz	Se debe registrar la Matriz de Registro y Control de PQRS	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía	Profesional o Auxiliar Administrativo	Matriz de Registro y Control de PQRS.



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

## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 11 de 19

No	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo – Rol	Registro/ Aplicativo
12.	Validar registro de PQR	Se revisa el cargue de la PQRSD en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y el registro en la matriz identificada con código: RCC-PR-02-FR-02 Matriz Registro y control PQRS, validando que la información coincida. ¿Esta correcta? NO: continuar actividad 13 SI: Continuar actividad 14	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía	Profesional o Auxiliar Administrativo	Matriz de Registro y Control de PQRS.
13.	Ajustar el documento que se requiera	Se debe modificar los campos de acuerdo a lo encontrado en la validación.	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía	Profesional o Auxiliar Administrativo	Matriz de Registro y Control de PQRSD.
14.	Asignar la PQRS	Se debe direccionar la PQRS al área competente para dar la respuesta	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía	Profesional o Auxiliar Administrativo	PQRS / ORFEO./ Bogotá Te Escucha
15.	Revisar competencia para la respuesta	Se debe verificar si la dependencia debe responder la PQR, esta revisión se debe hacer en 2 días hábiles. ¿Es competencia de la dependencia? NO: continuar actividad 16. SI: se debe continuar con la actividad 17	Dependencia designada	Profesional o Auxiliar Administrativo	No aplica
16.	Devolver al usuario derechos de petición	Se devuelve a usuario derechos de petición del aplicativo ORFEO y se continua con la actividad 9	Dependencia designada	Profesional o Auxiliar Administrativo	PQRS / ORFEO y Bogotá Te Escucha



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

## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 12 de 19

No	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo – Rol	Registro/ Aplicativo
17.	Elaborar respuesta de PQRS	El área competente proyecta la respuesta a la PQRS.	Dependencia designada	Profesional o Auxiliar Administrativo	Respuesta PQRS/ Orfeo
18.	Revisar respuesta a PQRS	Se verifica que la respuesta sea clara, veraz y de fondo en atención al requerimiento. ¿Es correcta? NO: continuar con actividad 19. Si: seguir con la actividad 20.	Secretario(a) / Subsecretario(as) / directores(as) / subdirectores(as) / jefes / coordinadores	Responsable asignado	Respuesta PQRS / ORFEO
19.	Ajustar respuesta a PQRS	En la eventualidad de presentarse observaciones frente a la respuesta, se procede a subsanar lo correspondiente y se debe regresar a la actividad 18	Dependencia designada	Profesional o Auxiliar Administrativo	Respuesta PQRS / ORFEO
20.	Asociar la respuesta con la PQR	Se debe asociar la respuesta a la PQR radicada e informar por ORFEO al usuario de Derechos de Petición.	Dependencia designada	Profesional o Auxiliar Administrativo	Respuesta PQRS / ORFEO
21.	Revisar asociación de la respuesta a la PQRS	Se realiza la revisión de las peticiones para evidenciar que se haya vinculado el radicado de respuesta a la petición inicial. ¿Se vinculó la respuesta? NO: continúa con la actividad 22. SI: continuar con actividad 24	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía	Profesional o Auxiliar Administrativo	Orfeo y Bogotá Te Escucha
22.	Generar comunicación solicitando asociación	Se debe enviar comunicación solicitando que se asocie el radicado de respuesta a la PQRSD en el tiempo de establecido para la respuesta.	Dependencia designada	Profesional o Auxiliar Administrativo	Comunicación / Orfeo
23.	Notificar respuesta de PQR al/la peticionario(a)	Se genera la respuesta a la PQRS y se remite al correo: <a href="mailto:soporte.orfeo@scrd.gov.co">soporte.orfeo@scrd.gov.co</a> para notificar al usuario final	Dependencia designada	Profesional o Auxiliar Administrativo	Comunicación / Orfeo y Bogotá Te Escucha



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

## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 13 de 19

No	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo – Rol	Registro/ Aplicativo
24.	Cerrar la PQRS	Una vez generada la respuesta, se archiva en el expediente de ORFEO y se cierra en la plataforma Bogotá Te Escucha.	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la ciudadanía.	Profesional o Auxiliar Administrativo	Comunicación / ORFEO y Bogotá Te Escucha
25.	Elaborar informe de seguimiento PQRS	Se elabora informe mensual de seguimiento a la gestión de PQRS, con la información del mes anterior.	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la ciudadanía.	Profesional o Auxiliar Administrativo	Informe / Orfeo
26.	Revisar informe de seguimiento PQRS	Se debe verificar que la información está clara y completa sobre el informe de seguimiento PQRSD  ¿Esta correcto el informe? No: continuar con la actividad 28 Si: continuar con la actividad 29	Dirección de Gestión Corporativa	Director(a)	Informe / Orfeo
27.	Ajustar informe de seguimiento PQRS	Se debe modificar acorde con las observaciones dadas por la dirección.	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la ciudadanía.	Profesional o Auxiliar Administrativo	Informe / Orfeo
28.	Firmar el informe de seguimiento PQRS	Se firma el informe de seguimiento como evidencia de aprobación del mismo.	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la ciudadanía.	Director(a)	Informe / Orfeo
29.	Publicar informe de PQRS en la página web	Se publica el informe de PQRS debidamente radicado y firmado en la página web institucional en el link de transparencia y acceso a la información pública.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Profesional o Auxiliar Administrativo	Página web



## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 14 de 19

No	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo – Rol	Registro/ Aplicativo
30.	Presentar informe trimestral de PQRS	Trimestralmente se debe presentar informe trimestral de PQRS al Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD. Este debe incluir el estado de las sugerencias ciudadanas, el CIGD evalúa la necesidad de establecer acciones de mejora o correctivas frente a los informes trimestrales de PQRSD.	Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la ciudadanía.	Profesional o Auxiliar Administrativo	Acta de Comité Institucional de Gestión y Desempeño / ORFEO
31.	Recibir la proposición	Se recibe la proposición por correo electrónico del Asesor(a) del Despacho	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Correo electrónico
32.	Revisar la competencia para dar respuesta	Se determina si es competencia de la SCRD ¿Es competencia de la SCRD? No: Continuar actividad 33 Si: continuar actividad 34	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Correo electrónico
33.	Trasladar por competencia	Se debe trasladar a la entidad que corresponda	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Correo electrónico
34.	Analizar la información de la proposición	Se debe analizar la información y se debe enviar por correo electrónico al área líder designada por el/la asesor(a), la cual tendrá la responsabilidad de dar la respuesta, se debe informar el tiempo para darle cumplimiento dentro del plazo establecido por la Ley.	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Correo electrónico
35.	Enviar la proposición a <a href="mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co">correspondencia.externa@scrd.gov.co</a> para su radicación.	Enviar la proposición a <a href="mailto:correspondencia.externa@scrd.gov.co">correspondencia.externa@scrd.gov.co</a> para radicarla e indica a quien se debe direccionar.  ¿Se puede dar respuesta desde el despacho? SI. Continuar actividad 36 NO: Continuar actividad 41	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Correo electrónico



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

## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSY PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 15 de 19

No	Actividad ¿qué?	Descripción - ¿cómo?	Área responsable	Cargo – Rol	Registro/ Aplicativo
36.	Elaborar respuesta a la proposición	Se elabora la respuesta a la proposición en el aplicativo de correspondencia	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Respuesta / ORFEO
37.	Revisar respuesta a la proposición	Se debe verificar la información de la respuesta que se clara y completa frente a lo solicitado. ¿Es correcta? NO: continua actividad 38 SI: continua actividad 39	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Respuesta / ORFEO
38.	Ajustar la proposición	Se ajusta conforme a las observaciones dadas	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Respuesta / ORFEO
39.	Firmar respuesta a la proposición	Firman la respuesta los intervinientes en esta	Despacho Secretario /Subsecretaría/ Dirección / Jefe/ coordinación	Secretario /Subsecretari o/ Director / jefe/ coordinador	Respuesta / ORFEO
40.	Remitir respuesta a la proposición	Se debe enviar la respuesta a soporte.orfeo@scrd.gov.co solicitando que sea entregar por correo certificado al Concejo y se cierra la proposición	Despacho	Asesor(a)/ Responsable designado	Respuesta / ORFEO
41.	Preparar la respuesta a la proposición	Se debe indagar sobre la información de manera interna y si se requiere información de otras entidades para resolver la proposición, se realizará la respectiva solicitud.	Dependencia designada	Profesional	Respuesta / ORFEO
42.	Enviar proposición para consolidación de la respuesta	Se reasigna a respuesta a través de ORFEO al Asesor(a) del Despacho y se continua con la actividad 37	Dependencia designada	Profesional	Respuesta / ORFEO

	<b>PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: RCC-PR-02
		VERSIÓN: 02
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES</b>	FECHA: 05/09/2022
		Página 16 de 19

## 9. ACTIVIDADES DE CONTROL

No.	Control	Responsable del Control	Tipo de Control	Implementación	Frecuencia	Evidencia
9	El profesional o auxiliar administrativo de la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía revisa la competencia de la SCR D para dar respuesta a la PQRSD, si cumple lo registra en la Matriz Registro y control PQRS, si no cumple lo traslada dejando la información en la matriz de Registro y control PQRS.	Dirección de Gestión Corporativa	Preventivo	Manual	Continuo	Matriz Registro y control PQRS
12	El profesional o auxiliar administrativo de la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía valida que el registro en la matriz de registro y control PQRS coincida con la información del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha y/o el ORFEO	Dirección de Gestión Corporativa	Preventivo	Manual	Continuo	Matriz Registro y control PQRS
15	El profesional o auxiliar administrativo de la Dependencia designada revisa la competencia de la SCR D para dar respuesta a la dependencia, si cumple elabora de respuesta, si no cumple lo traslada dejando la información en la matriz de Registro y control PQRS.	Dependencia designada	Preventivo	Manual	Continuo	Respuesta PQRS
18	Secretario(a) / Subsecretario(as) / directores(as) / subdirectores(as) / jefes / coordinadores revisan la PQRS, SI se encuentra correcta firman de lo contrario la devuelven para que se realice el ajuste pertinente.	Todas las dependencias	Preventivo	Manual	Continua	Respuesta PQRS



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

## PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

CÓDIGO: RCC-PR-02

VERSIÓN: 02

### PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES

FECHA: 05/09/2022

Página 17 de 19

No.	Control	Responsable del Control	Tipo de Control	Implementación	Frecuencia	Evidencia
21	El profesional o auxiliar administrativo de la Dirección de Gestión Corporativa – Relación con la Ciudadanía revisa la asociación de la respuesta a la PQRS en el aplicativo de correspondencia, si cumple se debe continuar con la notificación de la respuesta, de lo contrario se debe generar comunicación solicitando la asociación a la dependencia designada.	Dirección de Gestión Corporativa	Preventivo	Manual	Continuo	Respuesta PQRS
26	El o la directora de Gestión Corporativa revisa los informes de seguimiento a la gestión de PQRSD a través de la contrastación con los criterios definidos en este procedimiento y las normas sobre el derecho de petición, validando las recomendaciones y acciones de mejora adelantadas. Si esta correcto procede a firmar y solicitar publicación. De lo contrario solicita el ajuste del informe.	Dirección de Gestión Corporativa	Preventivo	Manual	Continuo	Respuesta PQRS
32	Asesor(a)/ Responsable designado del Despacho del Secretario revisa la competencia de la SCR D para dar respuesta a la PQRSD, si cumple analiza la información de la proposición, si no cumple lo traslada a través de correo electrónico.	Despacho del Secretario	Preventivo	Manual	Continuo	Respuesta Proposición
37	Asesor(a)/ Responsable designado del Despacho del Secretario revisa la respuesta a la proposición si cumple la firma el Secretario, si no cumple la devuelve para ajuste correspondiente.	Despacho del Secretario	Preventivo	Manual	Continuo	Respuesta Proposición

DES-PR-01-FR-01 v1 08/10/2021

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: RCC-PR-02
		VERSIÓN: 02
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSD Y PROPOSICIONES</b>	FECHA: 05/09/2022
		Página 18 de 19

## 10. PRODUCTO O SERVICIO RESULTANTE

- Respuesta a las PQRSD y proposiciones.
- Informe de seguimiento a la gestión de PQRSD.
- Informe de gestión de las PQRSD

## 11. DOCUMENTOS ASOCIADOS

NOMBRE	CODIGO	FISICO	MAGNÉTICO	APLICATIVO
Recepción de requerimientos ciudadanos	RCC-PR-02-FR-01		X	CULTUNET
Matriz Registro y control PQRS	RCC-PR-02-FR-02		X	CULTUNET
Recopilación de sugerencias ciudadanas	RCC-PR-02-FR-03		X	CULTUNET

## 12. CONTROL DE CAMBIOS

Nota: A partir de la aprobación del mapa de procesos versión 09, se reinicia el versionamiento documental esto quiere decir que inicia en versión 1, teniendo en cuenta el rediseño institucional y la nueva codificación, buscando la simplificación de documentos	
No.	CAMBIOS REALIZADOS
1	Este documento sustituye el procedimiento Atención al Ciudadano y Proposiciones aprobado el 06/09/2020 con el código PR-ATE-01 con radicado 20207000121113  Solicitud inicial. Ver formato "Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos" Fecha: 30/03/2022 Radicado ORFEO 20227000122923 Se realizaron ajustes de acuerdo a la normatividad vigente y estrategias establecidas en el Distrito.
2	Se solicita actualización donde argumentan la modificación "Solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos" Fecha: 25/08/2022 Radicado ORFEO 20227000325713

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE</p>	<b>PROCESO RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA</b>	CÓDIGO: RCC-PR-02
		VERSIÓN: 02
	<b>PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS - PQRSY Y PROPOSICIONES</b>	FECHA: 05/09/2022
		Página 19 de 19

### 13. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORADO POR	REVISADO OAP POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Adrián Fernando Sarmiento Vizcaíno	Nombre: Ruth Yanina Bermúdez R.	Nombre: Luz Amparo Macías Quintana Germán Gonzalo Gil Martínez	Nombre: Yamile Borja Martínez
Cargo: Contratista Dirección de Gestión Corporativa	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Contratista Profesional Especializado Dirección de Gestión Corporativa	Cargo: Directora de Gestión Corporativa
Firma:  Electrónica	Firma:  Electrónica	Firma:  Electrónica	Firma:  Electrónica