



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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO DE PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y  
PROPOSICIONES

CÓDIGO:PR-ATE-01

VERSIÓN:11

FECHA: 06/09/2020

PÁGINA:

**1. OBJETIVO:**

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

**2. ALCANCE**

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

**3. NORMATIVIDAD LEGAL Y REGLAMENTARIA:**

Ver normograma.

**4. RESPONSABLE:**

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

**5. CONDICIONES GENERALES:**

**ACTIVIDADES PROPIAS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

- Emitir certificación de confiabilidad de la información:** Dentro de los cinco días hábiles de cada mes se debe emitir ante la Dirección Distrital de calidad del servicio una certificación de confiabilidad de la información previa actualización de la Guía de trámites y servicios.
- Realizar un Registro documental en ORFEO:** El día quinto hábil de cada mes de debe generar un reporte de registro de consultas en puntos de atención y calificación de servicios en los puntos de atención.
- Elaborar informe ante la Veeduría Distrital:** El día quince hábil de cada mes de debe remitir informe ante la Veeduría Distrital, de todas las PQRS que ingresaron a la Entidad durante el mes anterior por la plataforma "Bogotá te escucha", el suministro de esta información es remitido por la Dirección Distrital de calidad del servicio de la Alcaldía Mayor.
- Elaborar un registro documental en ORFEO:** El día dieciocho hábil de cada mes elaborar el reporte consolidado en dos archivos formato Excel de las solicitudes de información y de las peticiones que ingresan a la Entidad, los informes deben ser remitidos para la publicación en el link de transparencia de la Entidad a través de la oficina de comunicaciones.
- Reporte de indicadores a la Dirección de Planeación de la SCR D:** La oficina de Atención al Ciudadano debe realizar el reporte de seguimiento en los primeros 18 días calendario de cada mes, en este informe se consolida la información cuantitativa de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información.



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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO:PR-ATE-01

PROCEDIMIENTO DE PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y  
PROPOSICIONES

VERSIÓN:11

FECHA: 06/09/2020

PÁGINA:

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

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

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

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

#### PROPOSICIONES DEL CONCEJO DE BOGOTÁ

##### 6. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

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

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

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

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





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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

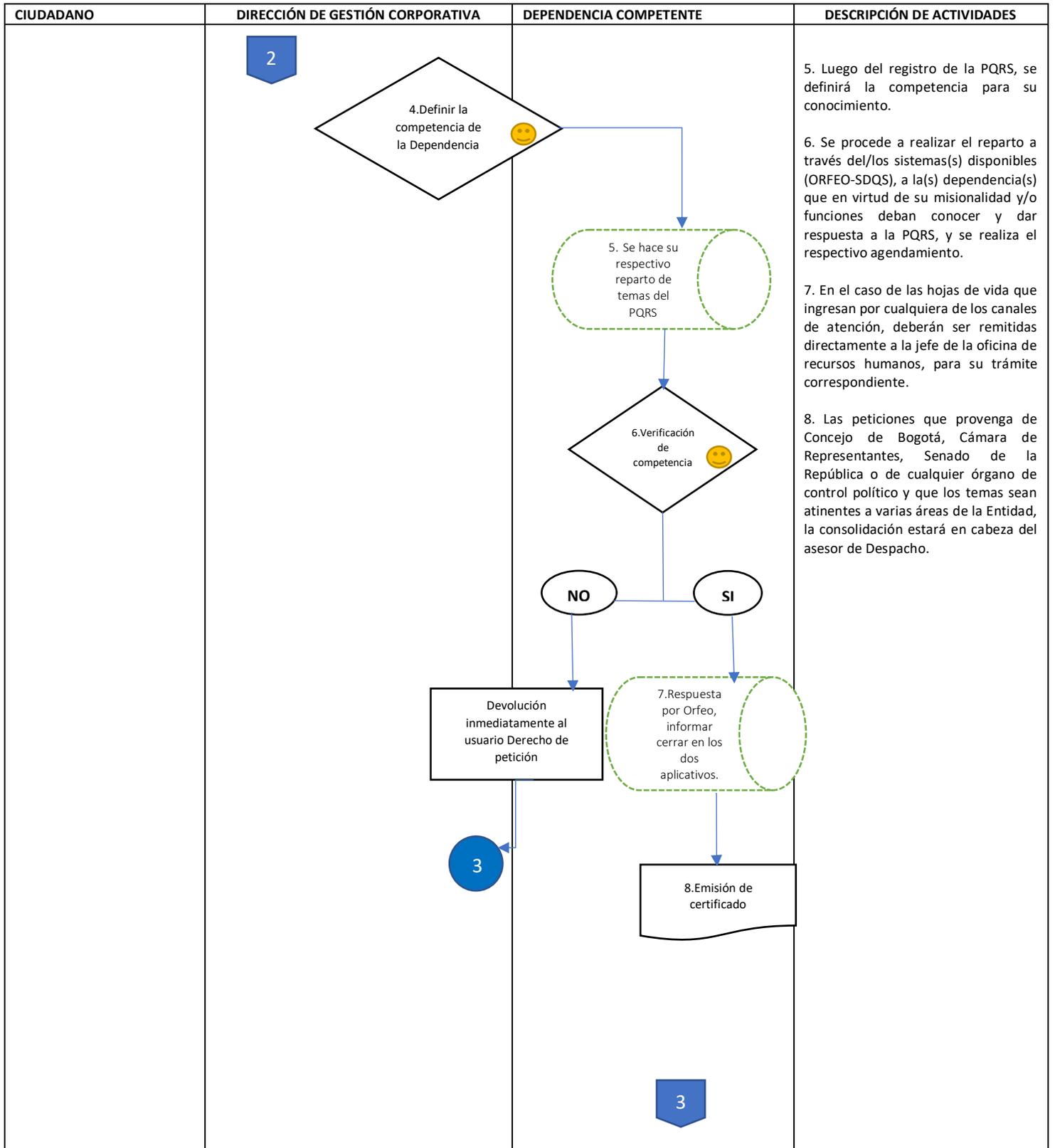
PROCEDIMIENTO DE PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y  
PROPOSICIONES

CÓDIGO:PR-ATE-01

VERSIÓN:11

FECHA: 06/09/2020

PÁGINA:





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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

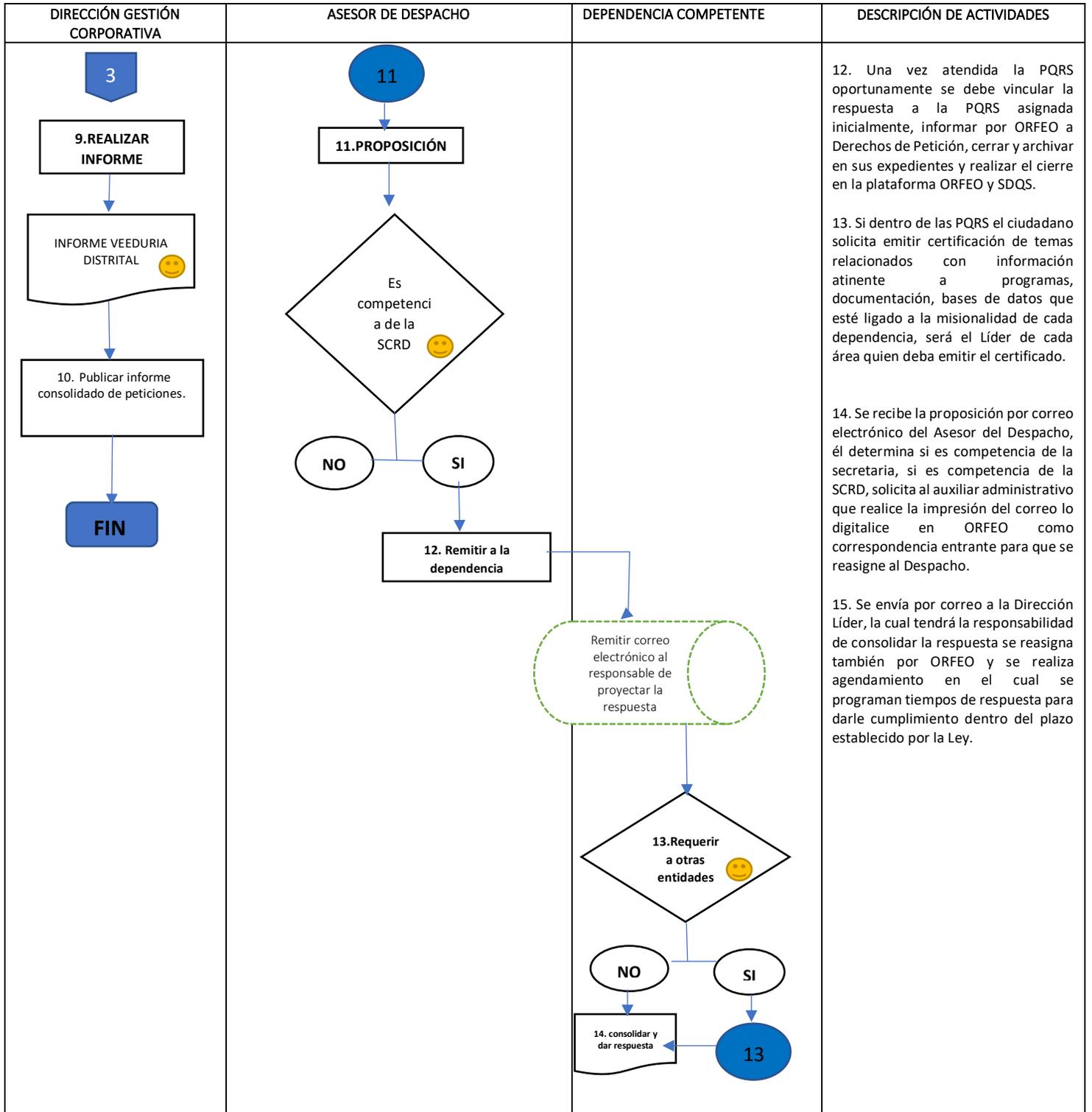
CÓDIGO:PR-ATE-01

PROCEDIMIENTO DE PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y  
PROPOSICIONES

VERSIÓN:11

FECHA: 06/09/2020

PÁGINA:





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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO DE PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y  
PROPOSICIONES

CÓDIGO:PR-ATE-01

VERSIÓN:11

FECHA: 06/09/2020

PÁGINA:

DEPENDENCIA COMPETENTE	ASESOR DESPACHO	DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
	<pre> graph TD     Start[4] --&gt; Step15[15. Revisión de la respuesta]     Step15 --&gt; Doc[Documento físico con vistos buenos para revisión]     Doc --&gt; Dec{Revisión por el Asesor del Despacho 😊}     Dec -- NO --&gt; Step16[16. Devolución inmediatamente a la dependencia para corrección]     Dec -- SI --&gt; Step17[17. se remite por correo y por correspondencia]     Step16 --&gt; Step18((18))     Step17 --&gt; End[FIN]           </pre>		<p>16. Si se requiere información de otras entidades se solicita para proyectar respuesta.</p> <p>17. Dirección Líder consolida y revisa la información enviada por las otras dependencias y proyecta respuesta final.</p> <p>18. Se remite el documento con los vistos buenos de las dependencias que intervinieron en la respuesta para validar el documento y se remite en físico la respuesta final para revisión del Asesor de Despacho.</p> <p>19. Si el Asesor de Despacho considera que se debe realizar una corrección se devolverá a la dependencia líder para ajustar y volver a remitir al despacho para revisión y firma.</p> <p>20. Se envía la respuesta magnética al solicitante, se realiza control para que el documento se entregue durante los términos establecidos.</p>



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

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO DE PQRS, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y  
PROPOSICIONES

CÓDIGO:PR-ATE-01

VERSIÓN:11

FECHA: 06/09/2020

PÁGINA:

**7. PRODUCTO O SERVICIO RESULTANTE**

Respuesta de PQRS y Proposiciones.

**8. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

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

**9. CONTROL DE CAMBIOS**

No.	CAMBIOS REALIZADOS
N/A	Versión inicial Sistema Integrado Gestión. Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha: 14/10/10
1	Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha: 10/01/12 Radicado ORFEO 2012500002083
2	Ver solicitud de crear o modificar documentos fecha: 17/04/13 Radicado ORFEO 20132010012783
3	Ver solicitud de elaboración, modificación o eliminación de documentos fecha: 07/11/2013 radicado ORFEO 20135000211273
4	Solicitud de modificación de documentos radicado ORFEO 20145000206353 del 23/10/2014
5	Ver Solicitud de crear o modificar documentos / Fecha: 27/05/15 radicado ORFEO 20157300120443
6	Ver Solicitud de crear o modificar documentos / Fecha: 14/09/16 radicado ORFEO 20167000151413
7	Ver Solicitud de crear o modificar documentos/ Fecha: 26/04/2017 radicado ORFEO 20177000059893
8	Ver Solicitud de crear o modificar documentos/ Fecha: 09/05/2018 radicado ORFEO 20187000086543
9	Ver Solicitud de crear o modificar documentos/ Fecha: 09/12/2019 radicado ORFEO 20197000235293
10	Ver Solicitud de crear o modificar documentos 20207000121113..

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Estefanie Paz Castillo	Nombre: Estefanie Paz Castillo	Nombre: Yaneth Suárez Acero
Cargo: Profesional especializado	Cargo: Profesional especializado	Cargo: Directora de Gestión Corporativa
Firma: FIRMA DIGITAL	Firma: FIRMA DIGITAL	Firma: FIRMA DIGITAL



Radicado: **20205000161303**

Fecha **08-09-2020 15:41**

**Documento firmado electrónicamente por:**

**Estefanie Natalia Paz Castillo**, Profesional Especializado, Dirección Gestión Corporativa,  
Fecha de Firma: 08-09-2020 10:58:57

**Yaneth Suarez Acero**, Dirección Corporativa, Dirección Gestión Corporativa, Fecha de Firma:  
08-09-2020 15:41:59

Revisó: Johanna Astrid Lombana Hortua - profesional universitario grado 12 - Dirección de Planeación



67f8639ce20bb2501fb4c3d161c5f6582b165ab0ed37b9fb18ac3f41f0eb2e93

