

OBJETIVO

Establecer los pasos necesarios a implementar para la recepción de las peticiones ciudadanas y la asignación a cada una de las dependencias encargadas de la atención de las mismas en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ, a través de los diferentes canales de atención y/o medios de interacción, con el fin de brindar la información veraz y garantizar la respuesta en términos de oportunidad y calidad.

GLOSARIO

ASC: Atención y Servicio al Ciudadano.

Asignar: Es un evento que se da cuando se envía una petición ciudadana a una dependencia determinada para que sea evaluada y atendida de fondo.

Canal o Medio de Atención: Cualquiera de los mecanismos de contacto dispuestos por la SDSCJ para la comunicación con la ciudadanía.

Ciudadanía: Toda persona que forma parte de la comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y derechos que cada debe respetar y hacer que se cumplan.

Denuncias por Actos de Corrupción: Se refiere a la petición interpuesta ante una autoridad competente relacionada con una conducta posiblemente irregular para que se adelanté la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo de modo y lugar, que permitan encausar la presenta conducta irregular.

Dependencia competente: Se entiende por esta, el área de SDSCJ que de acuerdo a sus funciones cuenta con la información pertinente para atender y dar respuesta a las solicitudes

Derecho de petición de interés general: Derecho fundamental que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos. Puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.¹

Derecho de petición de interés particular: Derecho fundamental que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales. Puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.²

Designado para gestión del buzón: Persona encargada de la gestión del buzón en cada una de las sedes de la entidad.

Felicitación: Reconocimiento positivo que presenta la ciudadanía frente a las actuaciones y procesos cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de la misión de la entidad.³

¹ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

² Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

³ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

GLOSARIO

Intérprete para sordos: persona que con conocimiento de la Lengua de Señas Colombiana está capacitada para realizar una interpretación simultánea del español hablado a la lengua de señas y viceversa.

Lenguas Nativas: Entiéndase como lenguas nativas todas aquellas actualmente en uso y habladas por los grupos étnicos del país, así las de origen indoamericano habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por las comunidades de San Basilio de Palenque y San Andrés y Providencia y Santa Catalina y la lengua Romaní hablada por el pueblo ROM o Gitano. (Ministerio de Cultura 2010).

PQRSDF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Traducción: Se entiende como la acción de transferir un mensaje de una lengua fuente a otra lengua. Este ejercicio de transferir se realiza con total imparcialidad y neutralidad.

Traductor: Persona que realiza la acción de transferir un mensaje de una lengua fuente a otra lengua convirtiendo el mensaje en un texto equivalente comunicando el sentido real de lo que se pretende comunicar ya sea de manera oral o de manera escrita.

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 público.⁴

Reclamo: Manifestación presentada por la ciudadanía a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.⁵

Respuesta parcial: Este evento se debe utilizar cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.⁶

Respuesta definitiva: Este evento se debe generar cuando se emite respuesta de fondo al requerimiento y da cierre a la petición.⁷

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” BTE: Es una herramienta virtual por la cual se pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses particulares o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa, según sea el caso.⁸

Solicitud de información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.⁹

Solicitud de copia: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.¹⁰

⁴ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

⁵ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

⁶ Manual del usuario sistema Bogotá te escucha.

⁷ Manual del usuario Bogotá te escucha.

⁸ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

⁹ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

¹⁰ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

GLOSARIO

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.¹¹

Traslado: Evento que se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia (externo) es decir, cuando ninguna de las dependencias de la SDSCJ tiene competencia para atenderlo.¹²

RESPONSABLES

Funcionarios y contratistas de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

DESARROLLO

En el marco de la implementación de este instructivo se deben tener en cuenta que las peticiones ciudadanas tramitadas en la Entidad, serán respondidas conforme a los términos de ley vigentes, los cuales pueden variar por disposición nacional o distrital en casos de emergencia o situaciones que ameriten adoptar medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas; estas se determinaran y se adaptaran según sea el caso.

A continuación, se mencionan los términos vigentes:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TERMINO LEGAL
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias	15 días hábiles.
Solicitud de información o solicitud de copia	10 días hábiles.
Consulta	30 días hábiles.
Requerimientos entre entidades	10 días hábiles.
Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes	10 días hábiles.
Traslado por competencia	5 días hábiles.
Denuncias por actos de corrupción	15 días hábiles.

¹¹ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

¹² Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.

DESARROLLO

Los ciudadanos pueden presentar sus PQRSDF a la SDSCJ en los siguientes canales y/o medios de interacción:

ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL PRESENCIAL.	ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TELEFÓNICO.	ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL VIRTUAL
<p>Verbal y Escrito: Sede Principal: Av. Calle 26 No. 57 - 83 Piso: 1 - Local 103 Horario de Atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.</p> <p>Buzón de Sugerencias: Ubicados en las sedes de la entidad determinadas de manera conjunta con los servicios por parte del equipo de ASC.</p> <p>Atención población Sorda: Apoyo de interprete de lengua de señas para atención a las personas sordas de manera presencial, en las sedes de la SDSCJ.</p>	<p>Línea de atención ciudadana (601) 3 77 95 95</p> <p>Opción 1 (Información sobre la ubicación, horarios de atención y operadores de las Casas de Justicia; o con orientación para, resolución de conflictos familiares, entre vecinos, arrendamiento, deudas).</p> <p>Opción 2 (Cobro de multa del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, realizado vía mensaje de texto, correo electrónico, llamada telefónica o comunicación escrita).</p> <p>Opción 3 (Solicitudes de participación y certificación en actividad pedagógica de convivencia o programas comunitarios; o si requiere orientación general sobre, el pago de multas por infracciones al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana).</p> <p>Opción 4 (Información General sobre los trámites y servicios ofertados por la Cárcel Distrital).</p> <p>Opción 5 (Aclaración adicional o comunicarse por asuntos relacionados con otras estrategias o servicios ofertados por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia).</p> <p>Línea Gratuita: 01 8000 11 30 90</p> <p>Línea 195 Centro de Contacto Distrital</p> <p>Chatico a través de la línea Whatsapp 3160231524. Horario de atención lunes a viernes de 7:00am a 5:30pm</p> <p>Centro de Relevo (herramienta MINTIC para comunicación de la persona sorda con apoyo de interprete)</p>	<p>Canal electrónico para recepción de Peticiones Ciudadanas: https://bogota.gov.co/sdgs/crear-peticion</p> <p>Ventanilla virtual para radicación de correspondencia: https://sgd.scj.gov.co/orfeoprod/ventanilla_virtual/</p> <p>Redes sociales:</p> <p>FACEBOOK Secretariadeseguridadbogota</p> <p>X @SeguridadBOG</p> <p>INSTAGRAM @seguridad_bogota</p> <p>Agente virtual Chatico a través de la página de la Alcaldía Mayor de Bogotá https://www.bogota.gov.co</p> <p>Atención población Sorda: la intérprete de lengua de señas orienta a las personas sordas que se comunican por los canales virtuales de la SDSCJ.</p>

A continuación, se mencionan las actividades necesarias realizar al presentar una PQRSDF en los canales y/o por los medios de atención a ciudadanos dispuestos en la SDSCJ:



DESARROLLO

1. RECEPCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR EL CANAL PRESENCIAL:

1.1. Modalidad Escrita.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Presentar su petición escrita en el punto de radicación, ubicado en sede principal. La comunicación debe aportar como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá respuesta y se harán las notificaciones. 2. El objeto de la petición. 3. Las razones en las que fundamenta su petición. 4. La relación de los documentos anexos si los hubiere. 5. La designación de la autoridad a la que se dirige. 6. La dirección de notificación física o virtual. 7. La firma del peticionario cuando fuere el caso. 	<p>CIUDADANÍA</p>
<p>Recibir documentación según lo establecido en el procedimiento de Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas PD-GD-08"</p>	
<p>Por ser una petición ciudadana se reasignará al equipo de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC para que se continúe el trámite según lo establecido en el procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF.</p>	<p>DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL / CORRESPONDENCIA.</p>
<p>Si la ciudadanía solicita copia de la constancia de la petición escrita, se proporcionará documento copia o se permitirá foto del documento donde se evidencie el radicado (sticker) que genera el sistema de correspondencia de la entidad; de lo contrario se le solicitará a la persona tomar nota del número de registro de la petición.</p>	
<p>Al finalizar la atención se solicita al ciudadano responder unas preguntas cuyas respuestas se registrarán en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial.</p> <p>Nota: El registro y encuesta de satisfacción deberá ser diligenciada a través del link https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUUeqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQyU1hBSC4u</p>	<p>ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC</p>
<p>Direccionar el requerimiento a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental SIGA y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF; del proceso Atención y Relación con el Ciudadano.</p>	



DESARROLLO

1.2. Modalidad Verbal:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Presentar su petición verbal en el punto de atención presencial/verbal, ubicado en sede principal.	CIUDADANÍA
Escuchar la petición verbal y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada como derecho de petición.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Si la información es brindada de manera inmediata, la atención se registrará en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y encuesta de satisfacción de atención canal Telefónico y Presencial.	
Si no es posible brindar la información de manera inmediata, el requerimiento se registrará en el BTE, surtiendo las actividades establecidas en los procedimientos "Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas PD-GD-08" y "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF"	
Suministrar como mínimo la siguiente información: 1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá respuesta y se harán las notificaciones. 2. El objeto de la petición. 3. Las razones en las que fundamenta su petición. 4. La relación de los documentos anexos si los hubiere. 5. La designación de la autoridad a la que se dirige. 6. La dirección de notificación física o virtual. 7. La firma del peticionario cuando fuere el caso.	CIUDADANÍA
Informar a la CIUDADANÍA el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Si la persona lo solicita se entregará copia de la constancia de la petición verbal, de lo contrario se le solicitará tomar nota del número de registro de la petición.	
Si la persona no está de acuerdo con registrar la petición en el BTE se le indican los canales de atención con los que dispone la entidad para enviar la misma.	
Al finalizar la atención se solicita al ciudadano responder unas preguntas cuyas respuestas se registrarán en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial.	
Nota: El registro y encuesta de satisfacción deberá ser diligenciada a través del link https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUUegfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQyU1hBSC4u	
Direccionar el requerimiento a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental SIGA y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF; del proceso Atención y Relación con el Ciudadano	



DESARROLLO

1.3. Medio del Buzón de Sugerencias:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> Tomar el formato Buzón de Sugerencias F-AR-1513 el cual debe estar disponible en el bolsillo lateral del buzón de sugerencias ubicados en las sedes de la entidad. Escribir en letra clara y legible la sugerencia, queja, reclamo o petición. Para envío de la respuesta, registrar dirección física o electrónica. Depositar el formato diligenciado en el buzón de sugerencias. 	<p>CIUDADANÍA</p>
<ul style="list-style-type: none"> Verificar diariamente la disponibilidad del formato Buzón de Sugerencias F-AR-1513, el cual debe estar ubicado en el bolsillo lateral del buzón de sugerencias. Revisar diariamente el buzón de sugerencias antes de finalizar la jornada laboral; si durante el día se depositó algún documento, se debe proceder a la apertura para su gestión inmediata. Realizar la apertura en compañía de un servidor público o contratista que actuará como testigo. Diligenciar el formato Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias F-AR-1477 <p>Nota: El Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias F-AR-1477 se diligencia a través del link https://forms.office.com/r/8rHqJ9xdXX, en los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Cuando se requieran extraer documentos depositados en su interior. Al realizar la apertura semanal de control, es decir, una vez a la semana en caso de no haberse encontrado documentos 4 ó 5 días hábiles antes de la apertura. <ul style="list-style-type: none"> Escanear todos los documentos extraídos del buzón. Guardar en sobre sellado los documentos físicos extraídos. Enviar documentos escaneados al correo oscar.porras@scj.gov.co del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano y solicitar su recolección <u>el mismo día de la apertura.</u> 	<p>DESIGNADO APERTURA DE BUZÓN</p>
<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los documentos digitalizados los cuales fueron recibidos a través del correo oscar.porras@scj.gov.co, para determinar si se trata o no de una petición ciudadana. Cuando sea una petición ciudadana: Solicitar al área de correspondencia (DRFGD) la recolección de las peticiones físicas recolectadas en el buzón de sugerencias, a través del formato Envío de Comunicaciones Urgentes F-GD-1077. Otros documentos que ameriten radicación: Cuando no se trate de peticiones de origen ciudadano, se solicita su radicación a la DRFGD una vez se allegue el documento físico conforme al procedimiento Administración Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas PD-GD-08. 	<p>ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL</p>



DESARROLLO	
<ul style="list-style-type: none">Recoger los sobres sellados en las sedes de la entidad de acuerdo con la programación informada en el formato Envío de Comunicaciones Urgentes F-GD-1077.Firmar la planilla de acuse de recibido por parte del designado de la sede y del motorizado quien recibe los documentos.Entregar los sobres recogidos en la sede Nivel Central al responsable del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano.	DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL / CORRESPONDENCIA
<ul style="list-style-type: none">Recibir y radicar en la ventanilla de correspondencia las peticiones ciudadanas físicas recibidas en los sobres sellados.Informar a la sede que solicitó la recolección de los documentos del buzón el número de radicado asignado para que, si lo requieren, puedan realizar el respectivo seguimiento.Diligenciar el formato del enlace https://acortar.link/x6FvrX para registrar los siguientes datos:<ul style="list-style-type: none">Fecha del diligenciamiento del formato.Nombre de la persona del Equipo Atención y Servicio al Ciudadano que realiza el registro.Sede donde se realizó la recepción de la petición.Fecha de apertura del buzón.Fechas de recepción del correo de envío de los documentos escaneados.Fecha para solicitud de la recolección en sobre sellado.Relación de los números de radicado generados.Fecha de notificación de la radicación al correo de la sede.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL.
<ul style="list-style-type: none">Archivar las peticiones conforme a los lineamientos de manejo documental de la entidad.	DEPENDENCIAS QUE ATIENDEN LAS PETICIONES
<p>Nota: en caso de daño parcial o total del buzón de sugerencias, se deben realizar las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none">Suspensión del uso del canal del buzón de sugerencias.Activar la recepción de peticiones mediante el Formato para Realizar Peticiones Físicas F-AR-1511, el cual debe ser asesorado por un servidor de la sede y posteriormente solicitar su radicación al correo radicacion@scj.gov.co (correo para uso exclusivo de los servidores de la entidad).Reportar el daño al enlace del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano mediante correo electrónico, donde se informe las circunstancias en las cuales se produjo la avería del buzón respectivo (incluir fotografía).	DESIGNADO APERTURA DE BUZÓN O RESPONSABLE DE LA SEDE.

DESARROLLO

1.4. Medio Interprete Lengua de Señas Colombiana:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Acudir a cualquiera de las sedes de la Entidad	CIUDADANÍA
Indicar mediante lengua de señas que se realizará contacto con intérprete de lengua de señas de la SDSCJ mediante video llamada o por plataforma TEAMS. De no ser posible la atención con apoyo de intérprete de lengua de señas, se debe realizar enlace con el Centro de Relevo, si la persona sorda está inscrita en el mismo, o con el Agente Virtual Chatico a través de la página de la Alcaldía Mayor de Bogotá https://www.bogota.gov.co o a través de la línea Whatsapp 3160231524, previa inscripción a este servicio por parte de la persona sorda.	
La persona sorda puede utilizar su dispositivo para comunicarse con el Centro de Relevo o con el Agente Virtual Chatico el designado de la atención puede ubicar la pantalla del computador o del dispositivo electrónico de manera que facilite la comunicación entre la persona sorda y el intérprete de la Entidad o del centro de relevo.	
Conectarse a la plataforma (servicio de interpretación en línea) del centro de relevo mediante los siguientes enlaces; www.centroderelevo.gov.co o Conectarse a la plataforma de la Alcaldía Mayor de Bogotá Agente Virtual Chatico a través de la página https://www.bogota.gov.co	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL Y DEMÁS SEDES ENTIDAD.
Informar al intérprete que se establecerá una llamada de video con la finalidad de atender una persona en la entidad.	
Prestar atención a la solicitud y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada	INTERPRETE LENGUA DE SEÑAS SDSCJ
Aplicar protocolo de atención por medios no presenciales y prestar el servicio primario de interpretación, es decir remitir el trámite que desea ante la entidad encargada de su proceso.	
Nota: si la solicitud ciudadana requiera sea atendida de manera presencial, se agenda una cita presencial para realizar el acompañamiento	
Al finalizar la atención se solicita al ciudadano responder unas preguntas cuyas respuestas se registrarán en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial en el FORMS establecido para ello.	

2. RECEPCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR EL CANAL TELEFÓNICO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Presentar su petición verbal a través de la línea de atención (601) 3779595 opción 5 – Línea Gratuita: 01 8000 11 30 opción 5	CIUDADANÍA
Atender la llamada telefónica conforme al protocolo establecido en el Manual de Atención Y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Escuchar la petición verbal y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada.	
Si la información es brindada de manera inmediata, la atención se registrará en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial.	



DESARROLLO

<p>Si no es posible brindar la información de manera inmediata, el requerimiento se registrará en el Bogotá Te Escucha – BTE, surtiendo las actividades establecidas en los procedimientos “Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas PD-GD-08” y “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF”.</p>	
<p>Suministrar como mínimo la siguiente información: 1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá y se harán las notificaciones. 2. El objeto de la petición. 3. Las razones en las que fundamenta su petición.</p>	<p>CIUDADANÍA</p>
<p>Informar a la ciudadanía que el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta.</p>	<p>ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC</p>
<p>Solicitar a la persona tomar nota del número del requerimiento con el que quedo registrado en el sistema.</p>	
<p>Si la persona no está de acuerdo con registrar la petición en el BTE, se le indican los canales de atención con los que dispone la entidad para enviar la misma.</p>	
<p>Al finalizar la atención se solicita al ciudadano responder unas preguntas cuyas respuestas se registrarán en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial F-AS-591.</p> <p>Nota: El registro y encuesta de satisfacción deberá ser diligenciada a través del link https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUUeqfgS yJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQ yU1hBSC4u</p>	

3. RECEPCIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS POR EL CANAL VIRTUAL:

3.1. Canal electrónico para recepción de peticiones ciudadanas.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Ingrese en la página web de la entidad, al botón de atención al ciudadano por medio del siguiente link: https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n, al link Canal electrónico para recepción de Peticiones Ciudadanas: https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion, donde se crean las PQRSDF, con un usuario personal, a partir de las diferentes opciones que ofrece el BTE. Además, se encuentra un espacio destinado para niños, niñas y adolescentes.</p>	<p>CIUDADANÍA</p>
<p>Registre la petición: 1: Seleccione el tipo de petición. 2: Seleccione entidad de destino. 3: Escriba la petición. 4: Registrar la petición. 5: Tome nota del número de petición y consérvelo.</p>	

DESARROLLO	
<p>Para realizar seguimiento a su petición ingrese a: http://www.bogota.gov.co/sdqs, y seleccione una de las siguientes opciones según sea el caso:</p> <p>1. ¿Eres un usuario nuevo?: Realizar el registro Seleccione buscar petición Digite número de la petición</p> <p>2. ¿Ya te encuentras registrado?: Digite usuario y clave Seleccione peticiones consultar hoja de ruta en la parte superior de la pantalla.</p>	
<p>Acceder y revisar diariamente el BTE.</p>	
<p>Revisar que el contenido del requerimiento contenga la información requerida que permita dar respuesta de fondo al mismo.</p>	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
<p>Si el requerimiento no está completo requerir a la persona de conformidad con los términos vigentes de ley</p>	
<p>Completar el contenido del requerimiento, en el término de ley.</p>	CIUDADANÍA
<p>Si la persona amplía la información, analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite.</p>	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
<p>Si el asunto del requerimiento no es competencia de la SDSCJ se da traslado a la entidad competente, informando a la persona sobre el mismo.</p>	
<p>Direccionar el requerimiento a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental SIGA y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF; del proceso Atención y Relación con el Ciudadano.</p>	
<p>3.2. Medio de Redes Sociales.</p>	
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Ingrese a las redes sociales a través de perfil de a SDSCJ: Facebook; Instagram o 'X'.</p>	CIUDADANÍA
<p>Registre la petición bien sea por comentario o por mensaje directo o privado</p>	
<p>Analizar la comunicación para determinar si es de respuesta inmediata o si es una solicitud que deba ser respondida de fondo y amerite ser tramitada como derecho de petición.</p>	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
<p>Si se puede proporcionar la información de forma inmediata se procederá a la respuesta luego de la confirmación de la información.</p>	
<p>Si requiere una respuesta de fondo se procederá al contacto con la ciudadanía para que proporcione un mínimo de datos indicándole que su comunicación será ingresada como un derecho de petición.</p>	
<p>Proporcionar la información solicitada.</p>	CIUDADANÍA
<p>Enviar la petición con los datos obtenidos junto con pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, 'X' e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud, al correo de radicacion@scj.gov con el fin de darle ingreso a la petición de modo oficial ante la entidad para que surta las actividades establecidas en los procedimientos "Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas PD-GD-08" y "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF"</p>	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES

DESARROLLO

Direccionar el requerimiento a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental SIGA y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF; del proceso Atención y Relación con el Ciudadano.

4. RECEPCIÓN PQRSDF LENGUAS NATIVAS O IDIOMAS DIFERENTES AL CASTELLANO.

En este aparte se dan las orientaciones sobre cómo se realiza la gestión de las PQRSDF ciudadanas en lenguas nativas o idiomas diferentes al castellano, ante la SDSCJ.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Presentar su petición por cualquiera de los canales o medios dispuestos por la entidad, mencionados en este documento.	CIUDADANÍA
Identificar en el sistema de correspondencia o en el BTE, la PQRSDF en lengua nativa o idioma diferente al castellano y dar ingreso a la misma surtiendo las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF; del proceso Atención y Relación con el Ciudadano.	DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL / CORRESPONDENCIA A ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Remitir la PQRSDF a la Subsecretaría de Gestión Institucional – SGI para realizar el trámite de contratación de traducción, tomando información de los traductores de lengua nativa con que cuenta el Ministerio de Cultura.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Realizar la contratación del traductor tomando información de los traductores de lengua nativa con que cuenta el Ministerio de Cultura.	ASESOR JURÍDICO - SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Entregar el documento de la PQRSDF al traductor contratado para la respectiva traducción	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Elaborar el texto de traducción y remitirlo al equipo de ASC de la entidad	TRADUCTOR
Direccionar el requerimiento con el texto traducido, señalado que es una solicitud en lengua nativa o idioma diferente al castellano, a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental ORFEO y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF; del proceso Atención y Relación con el Ciudadano. Nota: Si la solicitud no es competencia de la SDSCJ, esta se traslada a la entidad competente relacionando el origen de la misma.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC
Generar la respuesta y remitirla a la SGI – Atención y Servicio al Ciudadano – ASC, para el trámite de traducción. Nota: Las PQRSDF ciudadanas se deben responder en el tiempo establecido	DEPENDENCIA ENCARGADA DE

DESARROLLO

para los derechos de petición definidos por la ley, por lo que se debe agilizar la respuesta y contemplar los tiempos de traducción sin que aumente el promedio de días de respuesta.	RESPUESTA.
Realizar la traducción o interpretación de la respuesta realizada por la dependencia encargada del trámite, del castellano a la lengua nativa o idioma diferente de la solicitud; luego remitir la traducción en texto, al equipo de ASC de la entidad.	TRADUCTOR
Realizar la consolidación de la respuesta y tramitar firma del directivo a cargo de la misma e implementar las actividades inmersas en los procedimientos "Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas PD-GD-08" y "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF"	DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESPUESTA.
Remitir la respuesta al ciudadano considerando el canal o medio a través del cual se recibió la solicitud en la SDSCJ de acuerdo con las actividades descritas en el procedimiento "Servicio de Mensajería".	EQUIPO DE CORRESPONDENCIA A DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

LINEAMIENTOS GENERALES

- a. Todo requerimiento por parte de la ciudadanía que se reciba en la SDSCJ relacionado con su competencia, debe ser ingresado de modo oficial y así mismo deberá tener una respuesta de modo oficial por parte de la Entidad.
- b. Se deberá dejar constancia y radicación de los requerimientos verbales que se reciban por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, a través de la plataforma BTE.
- c. La respuesta a los derechos de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento en que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.
- d. No será necesario dejar constancia ni radicar solicitudes de información, cuando la respuesta a la ciudadanía consista en una orientación simple por parte del servidor público.
- e. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que la persona que realiza la petición haya aceptado este medio de notificación.
- f. Las personas que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos de manera anónima, los mismos serán tramitados conforme a lo estipulado en la ley, en este sentido además de la respuesta se elaborará constancia de publicación de respuesta y se publicará en la cartelera física y virtual de la entidad durante cinco (5) días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.

Elaboró: Luis Carlos Gómez Camargo – Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI.

Revisó: Oscar Porras Murcia – Contratista Subsecretaría de Gestión Institucional -SGI.

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co>