



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

GESTIÓN DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

PD-GI-02

V.7

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO:	Analizar y suministrar información a través de la elaboración de documentos y de la actualización de la plataforma digital, para de apoyar la gestión de las políticas públicas en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia
ALCANCE:	Inicia con las solicitudes de información recibidas por el proceso Gestión y Análisis de Información de S, C y AJ; continúa con la gestión de información pertinente y finaliza con la consolidación del documento con la respuesta para ser enviado al solicitante.
NORMAS ASOCIADAS:	Ver Normas del proceso en https://portalmipg.scj.gov.co

DEFINICIONES
<p>Consulta: derecho que tienen las personas de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.</p> <p>Derecho de Petición de Interés General: acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y pueden formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa.</p> <p>Derecho de petición de interés particular: acción que tienen las personas de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y pueden formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa.</p> <p>OAIEE: Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos.</p> <p>Petición: derecho fundamental que tiene toda persona a prestar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivo de interés general o particular y a obtener pronta resolución</p> <p>Petición de información por Congresistas y Concejales: petición presentada por un senador, representante a la cámara o concejal con el fin de solicitar, en ejercicio de control político que les corresponde adelantar., El termino para la respuesta es de cinco (5) días siguientes a su recepción.</p> <p>PQRS: Petición, Quejas, Reclamos y Subgerencias.</p> <p>Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.</p> <p>Reclamo: derecho que tienen todas las personas de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud</p> <p>SCJ: Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia</p>



GESTIÓN DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

DEFINICIONES

SDQS: es el Sistema Distrital de quejas y soluciones

Solicitud de información: facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad en sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.

Proposición: cuestionario presentado por el congreso o el concejo que, en ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, radican con el fin de llevar a debate a los representantes de cada sector distrital

Solicitud de copia: facultad que tienen las personas a la expedición de copias y desglose de documentos que reposan en la entidad siempre y cuando no tenga carácter clasificado o reserva conforme a la Constitución Política, formular consultar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad en sus distintas dependencias.

Sugerencia: 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. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

EXTERNOS	INTERNOS
N.A	Control entrada y salida de requerimientos de información F-GI-581

POLITICAS DE OPERACIÓN

1. El proceso debe diligenciar y controlar la entrada y salida de requerimientos de información.
2. Utilizar el consecutivo original de cada requerimiento, tanto para archivar como para garantizar el seguimiento durante la solicitud y gestión de la respuesta.
3. Asignar al profesional competente de acuerdo al requerimiento.
4. Articular la respuesta, de ser necesario, con los demás procedimientos del proceso que apliquen.
5. Responder los requerimientos de información en los términos establecidos en la normatividad vigente.
6. Hacer traslado a Entidades Externas, de ser necesario y de acuerdo a las competencias, dentro de los términos establecidos en la normatividad vigente.
7. Revisión y aprobación de la respuesta por parte del Jefe de la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos y/o el Secretario de Seguridad (requerimientos externos).



GESTIÓN DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
1		Recibir y clasificar el requerimiento de información	<p>Requerimiento externo: Recibe de la Oficina de Correspondencia por correo electrónico o físico el requerimiento de información con el número de identificación del Sistema de Gestión Documental.</p> <p>Clasifica el tipo de información solicitada, valida el tiempo legal de respuesta y verifica si es competencia de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, notifica al Asistencial de la OAIEE, para que realice el registro del requerimiento en el formato "Control Entrada y Salida de Requerimientos de Información F-GI-581".</p> <p>Requerimiento interno: Recibe el requerimiento y dependiendo de la información solicitada identifica al Profesional y/o Contratista idóneo y competente para tramitar la respuesta.</p>	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Requerimiento externo: Control Entrada y Salida de Requerimientos de Información actualizado.
		¿La respuesta al requerimiento de información es competencia de la Secretaría de Seguridad?	Si: Continúa con la actividad 3 No: Regresa a la actividad 2		



GESTIÓN DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
2		Generar y radicar oficio de traslado del requerimiento de información.	Genera oficio de traslado a la Entidad externa competente en dar respuesta a la solicitud y lo radica en el Sistema de Gestión Documental para su correspondiente identificación.	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Acuse de recibido en el Sistema de Gestión Documental.
3		Solicitar información insumo para dar respuesta al requerimiento de información.	<p>Requerimientos externos/ Competencia Secretaría de Seguridad. Envía la solicitud de información por correo electrónico o memorando al profesional del área competente de la Secretaría de Seguridad, y se especifica el tiempo de respuesta oportuno para enviar el insumo correspondiente.</p> <p>Actualiza el estado del requerimiento en el formato "Control Entrada y Salida de Requerimientos de Información F-GI-581".</p> <p>Requerimientos externos o internos Competencia la OAIEE: Envía la solicitud de información al profesional por correo electrónico y especifica el tiempo de respuesta oportuno para enviar el insumo correspondiente.</p>	<p>Requerimiento externo: Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos</p> <p>Requerimiento interno: Jefe / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos</p>	<p>Requerimiento externo: Correo electrónico y/o memorando enviado con la solicitud de información correspondiente al Profesional o Contratista asignado.</p> <p>Control Entrada y Salida de Requerimientos de Información actualizado.</p> <p>Requerimiento interno: Control Requerimientos Internos de Información actualizado.</p>



GESTIÓN DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
4		Generar insumo para dar respuesta al requerimiento de información	Genera el insumo para dar respuesta al requerimiento de información y lo envía al solicitante descrito en la actividad 3.	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Insumo para dar respuesta al requerimiento de información
5	X	Revisar insumos y/o respuesta del requerimiento de información.	Recibe y revisa los insumos y/o respuesta del requerimiento de información, en caso de ser necesario solicita ajustes.	Requerimiento externo: Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos Requerimiento interno: Jefe / Oficina de Análisis de Información y estudios Estratégicos	Correo electrónico con solicitud de ajustes y/o aprobación de la respuesta.
		¿Se requiere realizar ajustes?	Si: continua la actividad 6 No: Continúa con el siguiente condicional		
		¿El requerimiento es externo?	Si: Continúa la actividad 7 No: Continúa la actividad 13		
6		Realizar ajustes	Realiza las correcciones solicitadas y vuelve a enviar el insumo de respuesta para revisión. Se devuelve a la actividad 4.	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Respuesta corregida.



GESTIÓN DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
7		Generar documento borrador de respuesta	Genera un documento borrador con los insumos recibidos y lo envía por correo electrónico a la (el) Jefe de la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos.	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Documento borrador de respuesta. Correo electrónico
8	X	Revisar documento borrador de respuesta	Revisa el documento borrador y lo remite por el mismo medio al Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos – Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos con su aprobación o con observaciones según sea el caso.	Jefe / Oficina de Análisis de Información y estudios Estratégicos	Correo con observaciones y/o aprobación del documento borrador de respuesta.
		¿Se recibieron observaciones al documento borrador de respuesta por el (la) Jefe de la OAIEE?	Si: Continúa con la actividad 9 No: Continúa con la actividad 13		
9		Ajustar el documento borrador de respuesta de acuerdo con las observaciones recibidas por el (la) Jefe de la OAIEE	Realiza las correcciones al documento borrador según las observaciones recibidas por parte de la (el) Jefe de la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos. Envía por correo electrónico el documento corregido para revisión. Regresa a la actividad 8	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Documento borrador corregido con las observaciones del Jefe de la OAIEE. Correo electrónico
10		Identificar si el documento es de control político	Identifica de acuerdo al remitente y el tipo de información si es de control político.	Profesional Análisis de la Información y Estudios	



GESTIÓN DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
				Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	
		¿La respuesta del requerimiento es de control político?	Si: Continúa con la actividad 11 No: Continúa con la actividad 13		
11	X	Gestionar revisión del Despacho del Secretario de Seguridad	Envía por correo electrónico al Despacho el documento con la respuesta para revisión, previa aprobación del (la) Jefe de la OAIEE. En caso de no requerir ajustes el Despacho envía directamente la respuesta al solicitante.	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Documento de respuesta aprobado por el Despacho o con observaciones.
		¿El Despacho solicita ajustes?	Si: Continúa con la actividad 12 No: Finaliza el procedimiento.		
12		Realizar ajustes solicitados por el Despacho	Realiza los ajustes solicitados por el Despacho y envía el documento corregido al Despacho. Regresa a la actividad 11.	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Documento de respuesta con ajustes de las observaciones realizadas por el Despacho.
13		Gestionar y enviar respuesta al solicitante	Requerimiento externo: Genera el oficio de respuesta a través del Sistema de Gestión Documental y gestiona la firma del (la) Jefe de la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos bien sea digital o física, genera la plantilla de envío de radicado	Profesional Análisis de la Información y Estudios Estratégicos / Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	Requerimiento externo: Oficio de respuesta radicado a través del Sistema de Gestión Documental.



GESTIÓN DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
ID	AC*	ACTIVIDAD (QUÉ)	DESCRIPCIÓN (CÓMO)	RESPONSABLES (QUIÉN) (Cargo/dependencia)	REGISTROS (Evidencia documental física o electrónica)
			<p>correspondiente, especificando si el envío debe ser físico o por correo electrónico.</p> <p>Notifica al Asistencial de la OAIEE para que registre la información correspondiente en el formato "Control Entrada y Salida de Requerimientos de Información"</p> <p>Requerimiento interno: Envía la respuesta al solicitante por correo electrónico.</p>		<p>Control Entrada y Salida de Requerimientos de información actualizado.</p> <p>Requerimiento interno: Correo electrónico con la respuesta al requerimiento de información.</p>

*AC: marque con una X si la actividad corresponde a una actividad de control.

Elaboró: Diana Marcela Flechas Ruiz – Contratista Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos.

Revisó: Laura Marcela Súlez Gómez - Contratista Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos.

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