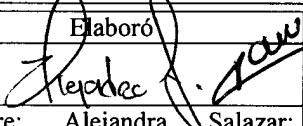
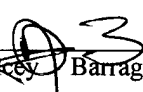
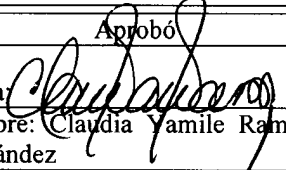
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 1 de 9
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1
	Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	FECHA 31/03/2017
		CÓDIGO AC-P01


1. OBJETIVO

Establecer directrices y responsabilidades para la recepción, radicación, direccionamiento, análisis, respuesta, solución y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y soluciones a través de los diferentes canales definidos por la entidad y el Distrito Capital.

2. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Descripción
Ley Nacional 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 76.
Ley Nacional 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto Distrital 371 de 2010	Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital. Artículo 3.
Resolución Distrital IDT 065 del 2016	En la cual se delega la función de Defensor de la Ciudadanía al interior del Instituto Distrital de Turismo.
Circular Distrital Secretaría General 021 de 2001	Atención de quejas, reclamos y sugerencias.
Circular Distrital Secretaría General 033 de 2008	Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Distrital Secretaría General 034 de 2008	Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Distrital Secretaría General 018 de 2009	Informe mensual de quejas y reclamos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Alejandra Salazar, Diana Carolina Guapacha	Nombre: Deicy Barragán, Javier Mauricio Castro	Nombre: Claudia Yamile Ramírez Hernández
Cargo: Contratistas Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Profesionales Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario y Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 2 de 9
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1
	Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	FECHA 31/03/2017 CÓDIGO AC-P01

3. DEFINICIONES

Consulta: Una consulta sucede cuando ante las autoridades se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.

CORDIS: Aplicativo de radicación de Gestión Documental.

Denuncia: Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.

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 puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de petición de interés particular: 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 individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Documentos de entrada (ER): Documentos Externos Recibidos.

Documentos de salida (EE): Documentos Externos Enviados.


Felicitaciones: Manifestación de la satisfacción que experimenta la persona con motivo de algún suceso favorable.

Petición: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

Petición de documentos: Solicitud dirigida a entidades estatales o autoridades, de forma verbal o escrito sobre temas concernientes al objeto de la entidad.

Petición entre autoridades: Solicitud dirigida entre entidades públicas o privadas o autoridades, de forma escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.

PQRS: Siglas para enunciar las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 3 de 9
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1
	Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	FECHA 31/03/2017 CÓDIGO AC-P01

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.

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

SDQS: Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias, www.sdqsbogota.gov.co.


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.

TRD: Tablas de Retención Documental. Proceso Gestión Documental.

4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las PQRS se deben atender en los tiempos establecidos por la Ley. De no dar respuesta o de hacerlo una vez vencido el plazo establecido se empezará el proceso de sanción disciplinaria a la(s) persona(s) del nivel directivo o asesor(es) de la entidad.
- Los tiempos de respuestas de las PQRS, son los relacionados en el siguiente cuadro:

Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Derecho de petición Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Derecho de petición Interés General y/o Particular del Concejo.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición de documentos.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Proposición del Concejo.	Tres (3) días hábiles.	Dos (2) días hábiles.
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud.	A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (10) días hábiles.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1
	Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	FECHA 31/03/2017 CÓDIGO AC-P01

- Los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión son:
 - Presencial u oficio externo: Avenida Carrera 24 No. 40 – 66 Recepción IDT, o Defensora del Ciudadano: inmediato.
 - Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS: Diariamente mañana y tarde.
 - Correos Institucionales: info@idt.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co: diariamente mañana y tarde.
 - Telefónico: Línea institucional: 2170711 Ext. 101; Líneas de Atención: 123 y 195 o Línea gratuita de atención al turista: 018000127400: inmediato.
 - Buzón de Sugerencias: Apertura cada quince (15) días. Es importante aclarar que se debe elaborar un acta con los siguientes datos: fecha, hora y número de solicitudes; firma del responsable PQRS, de un testigo de apertura y el visto bueno del Defensor Ciudadano (Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario).
 - Red de Información Turística: Puntos de Información Turística PIT: Correo Institucional: defensorciudadano@idt.gov.co: Diariamente.

- Los tiempos de respuesta de las peticiones se establecen a partir del siguiente día hábil a la radicación.


- Las respuestas a las PQRS serán firmadas por el Jefe de la Oficina Asesora Jurídica, a excepción de las peticiones remitidas por el Concejo de Bogotá o el Congreso de la República, que serán firmadas por el Director(a) General.

- Todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deben ingresarse al cuadro *AC-F01 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRS*.

- Las solicitudes (derechos de petición, proposiciones, citaciones) remitidas por el Concejo de Bogotá o el Congreso de la República serán atendidas y tramitadas por la Dirección General (enlace del Consejo) y deben ir firmadas por el (la) Director(a) General del IDT.

- El responsable de manejar el cuadro *AC-F01 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRS* debe enviar recordatorios electrónicos a la(s) área(s) responsable(s) con 3 días anteriores al vencimiento de los tiempos internos de respuesta.


- La(s) persona(s) del nivel directivo Subdirector(es) o Asesor(es) y la(s) persona(s) asignada(s) en la(s) dependencia(s) deben dar los vistos buenos de forma inmediata en el oficio de proyección de respuesta; lo anterior para evitar tiempos muertos del documento y así el incumplimiento de los tiempos de ley.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 5 de 9
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1
	Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	FECHA 31/03/2017
		CÓDIGO AC-P01

- Las respuestas a las PQRS deben estar garantizar los criterios de Oportunidad, Amabilidad, Transparencia, Oportunidad, Calidez, Calidad, Probidad, Claridad, Sencillez y Efectividad de la información suministrada, así como dar solución de fondo a la solicitud del peticionario.
- Las PQRS que se reciban a través de los correos institucionales deben remitirse inmediatamente al correo info@idt.gov.co para su trámite respectivo.
- La(s) respuesta(s) de requerimiento(s) que sean remitidas a la ciudadanía como personas naturales debe entregarse en sobre cerrado.
- Las PQRS instauradas por la prestación de la Red de Información Turística se deben direccionar a través del correo electrónico institucional: defensorciudadano@idt.gov.co.
- El (la) Defensor(a) del Ciudadano es quien deberá hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar por que los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
- Al recibir una denuncia y/o queja por posibles actos de corrupción, se debe direccionar este requerimiento a la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario para que se dé el trámite establecido.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Recepcionar la PQRS y diligenciar el Formato de solicitudes de información de PQRS.	30 min	Contratista Apoyo Atención al Ciudadano Informadores y guías de la Red de Información Turística	Verificar que el Registro de solicitud de información sólo se diligencie cuando la PQRS llega a través de los canales Presencial, Telefónico, Buzón de Sugerencias o PIT. Verificar que las PQRS recibidas en la Red de Información Turística se digitalicen y envíen al correo info@idt.gov.co .	Correo electrónico de PQRS AC-F01 Registro de solicitud de información PQRS

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 6 de 9
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1
	Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	FECHA 31/03/2017
		CÓDIGO AC-P01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
2	Imprimir, clasificar, direccionar y radicar las PQRS.	30 min	Contratista Apoyo Atención al Ciudadano	Verificar que se asigne número de radicado por cada PQRS. Verificar que al peticionario se le haga entrega del número de radicado y de una copia, cuando aplique.	Comunicación oficial externa recibida GD-F33 Planilla de documentos enviados para radicar Aplicativo de correspondencia
3	Registrar la PQRS en el Cuadro de Control y seguimiento.	1 hora	Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica		AC-F02 Cuadro de control y seguimiento a PQRS
4	Enviar las PQRS a las áreas respectivas de acuerdo a la solicitud del peticionario.	1 hora	Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	Verificar que las solicitudes remitidas por el Concejo de Bogotá o el Congreso de la República se trasladen al Asesor (enlace del Consejo), indicando que se debe enviar copia de la respuesta una vez se emita.	Correo electrónico enviando las PQRS
5	¿La PQRS va dirigida al Asesor (enlace del Consejo)? Si va dirigida continúa con la siguiente actividad de lo contrario continúa con la actividad 7.				
6	Dar respuesta a la PQRS de acuerdo con la solicitud realizada y enviar copia a la Oficina Asesora Jurídica y continúa con la actividad 11.	5 días	Asesor (enlace del Consejo)	Verificar que la respuesta sea veraz, de fondo, tenga en cuenta, los principios de calidad, claridad, y amabilidad y concuerde con la PQRS tramitada. Verificar que los requerimientos se respondan en los plazos establecidos por Ley.	Comunicación oficial dando respuesta a la PQRS (GD-F12 Oficio)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Página 7 de 9

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO


VERSIÓN 1

Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

FECHA
31/03/2017

CÓDIGO
AC-P01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
7	Dar respuesta a las PQRS de acuerdo con la solicitud realizada y enviarla a la Oficina Asesora Jurídica.	5 días	Profesionales de todas las dependencias	Verificar que la respuesta sea veraz, de fondo, tenga en cuenta, los principios de calidad, claridad, y amabilidad y concuerde con la PQRS tramitada. Verificar que los requerimientos se respondan en los plazos establecidos por Ley.	Correo electrónico dando respuesta a la PQRS
8	Consolidar la información para dar respuesta a la PQRS.	2 días	Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica		Proyección comunicación oficial externa dando respuesta a la PQRS (GD-F12 Oficio)
9	Verificar el contenido de respuesta de las PQRS, teniendo en cuenta la solicitud.	2 días	Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	Verificar que la respuesta sea veraz, de fondo, tenga en cuenta, los principios de calidad, claridad, y amabilidad y concuerde con la PQRS tramitada. Verificar que los requerimientos se respondan en los plazos establecidos por Ley.	
10	¿La respuesta cumple con los criterios? Si cumple continúa con la siguiente actividad. Si no, vuelve a la actividad 7.				
11	Tramitar respuesta a las PQRS a través del SDQS.	2 días	Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	Verificar que se dé respuesta al ciudadano oportunamente, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.	Radicado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	VERSIÓN 1
	Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	FECHA 31/03/2017
		CÓDIGO AC-P01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
12	Radicar la respuesta de la PQRS.	1 día	Contratista Apoyo Atención al Ciudadano	Verificar que se asigne número de radicado por cada respuesta, con sus respectivos anexos.	Comunicación oficial externa dando respuesta a la PQRS (GD-F12 Oficio) Aplicativo de correspondencia
13	Enviar reporte del estado de las PQRS a las áreas respectivas.	1 día	Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	Verificar que en el reporte se incluya el estado de las PQRS entregadas al Asesor (enlace del Consejo).	Reporte del estado de las PQRS
14	Realizar Informe dirigido a la Veeduría.	2 días	Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	Verificar que se incluyan los requerimientos realizados por los ciudadanos, evidenciando indicadores de oportunidad en la respuesta y tipos de requerimiento.	Informe alimentando la base de datos de la Veeduría. Link: http://www.veeduria.distrital.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes
15	Realizar Informe semestral de las PQRS.	2 días	Contratista Apoyo Atención al Ciudadano	Verificar que se realice un informe por medio de memorando con número de radicado, dirigido a la Dirección General.	Comunicación oficial interna con Informe semestral de PQRS (GD-F07 Memorando)
16	Realizar la apertura del Buzón de Sugerencias.	1 día	Contratista Apoyo Atención al Ciudadano	Verificar que la apertura se realice quincenal y se registre en el Acta de apertura con testigo y visto bueno del Defensor(a) del Ciudadano.	Acta de apertura (GD-F06 Acta)
17	¿Hay PQRS? Si las hay vuelve a la actividad 1, de lo contrario continúa con la siguiente actividad.				
18	Archivar los documentos generados en el procedimiento y fin del procedimiento.		Contratista Apoyo Atención al Ciudadano Profesional Especializado Oficina Asesora Jurídica	Verificar que se archive de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental.	Archivo de gestión



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto Distrital de Turismo

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

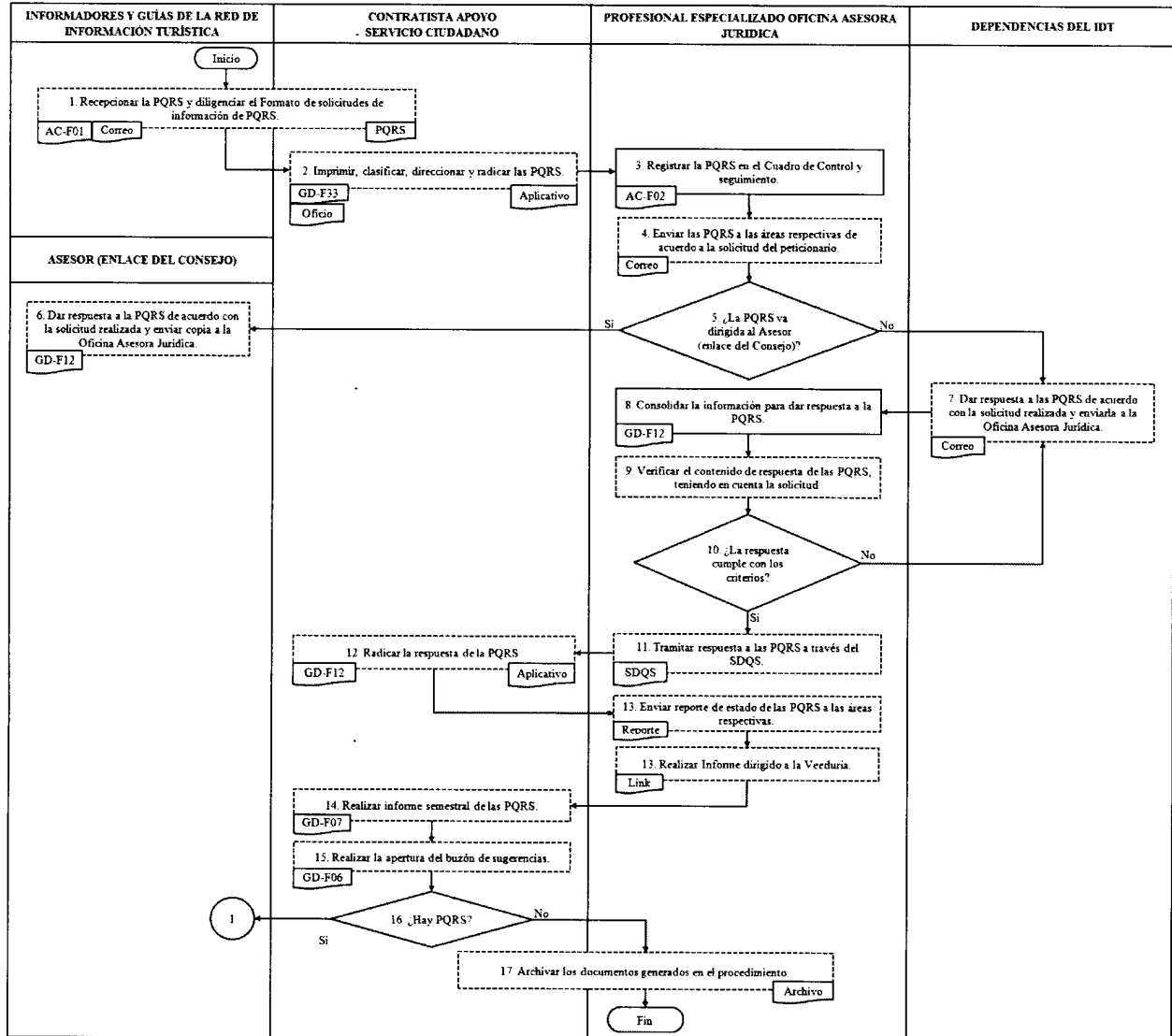
Página 9 de 9

VERSIÓN 1

FECHA
31/03/2017

CÓDIGO
AC-P01

6. FLUJOGRAMA



7. ANEXOS

- Anexo 1: AC-F01 Registro de solicitud de información.
- Anexo 2: AC-F02 Cuadro de control y seguimiento a PQRS.
- Anexo 3: GD-F06 Acta.
- Anexo 4: GD-F07 Memorando.
- Anexo 5: GD-F12 Oficio.
- Anexo 6: GD-F33 Planilla de documentos enviados para radicar.