

Objetivo:

Garantizar la calidad y oportunidad en la atención a las peticiones de la ciudadanía, autoridades, entidades y organismos colegiados, brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad.

Alcance:

Inicia cuando se recibe la solicitud y/o petición por cualquiera de los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y para la recepción de comunicaciones y peticiones entre autoridades, entidades y organismos colegiados, finaliza cuando se atiende la solicitud y/o petición y se da la respuesta oportuna a la ciudadanía o a la autoridad, entidad u organismo colegiado por el área responsable quien realiza el cierre en el sistema SDQS Bogotá Te Escucha para el caso de las peticiones de origen ciudadano y envío de respuestas a través de SIGA para las peticiones entre autoridades, entidad u organismo colegiado.

Definiciones:

- 1 **Derecho de petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- 2 **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, inconformidad o Insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de una persona, por presuntas irregularidades, actos u omisiones en la prestación de los servicios por parte de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- 3 **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona 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.
- 4 **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. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- 5 **Solicitud de copia:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital.
- 6 **Solicitud de información:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es la facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- 7 **Denuncia por actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- 8 **Felicitación:** Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- 9 **Consulta:** Acción o derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para solicitar información de utilidad para satisfacer sus necesidades u obtener información para lograr un objetivo específico o para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- 10 **SDQS - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha":** Instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la entidad pública.
- 11 **VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL:** liga@loteriadebogota.com: Correo electrónico de radicación virtual de correspondencia, comunicaciones y registro de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes
- 12 **"CONTÁCTENOS":** Formulario electrónico ubicado en la página web de la entidad para la recepción de derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones; entre otros
- 13 **CORREO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** cliente@loteriadebogota.com: Correo electrónico de atención al cliente a través del cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, entre otros
- 14 **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades públicas, mediante las cuales se solicita información o documentos.
- 15 **SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS:** Los Senadores y Representantes a la Cámara pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso
- 16 **SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONCEJALES:** Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo
- 17 **SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES:** Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras
- 18 **LA/FT/FPADM:** Lavado de activos, financiación del terrorismo, y proliferación de armas de destrucción masiva.

Políticas de Operación

Todas las peticiones de origen ciudadano, que se reciben a través de los diferentes medios o canales habilitados por la entidad para la atención a la ciudadanía (e-mail: correo electrónico de atención al cliente, formulario electrónico "contáctenos" de la página web, SDQS, escrito, telefónico, presencial), se registran en el SDQS: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y se escalan o asignan a través del citado sistema al área competente para su respectiva gestión, trámite y respuesta.

Todas las peticiones de autoridades, entidades y organismos colegiados, que se reciben a través de la ventanilla de radicación virtual (liga@loteriadebogota.com), se escalan o asignan a través del Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA), al área competente para su respectiva gestión, trámite y respuesta.

El primer día hábil de cada semana se debe enviar vía correo electrónico institucional a los jefes de dependencia o encargados de la gestión de las peticiones asignadas a través del sistema en cada área de la entidad, el estado de las PQRS pendientes por atender y responder

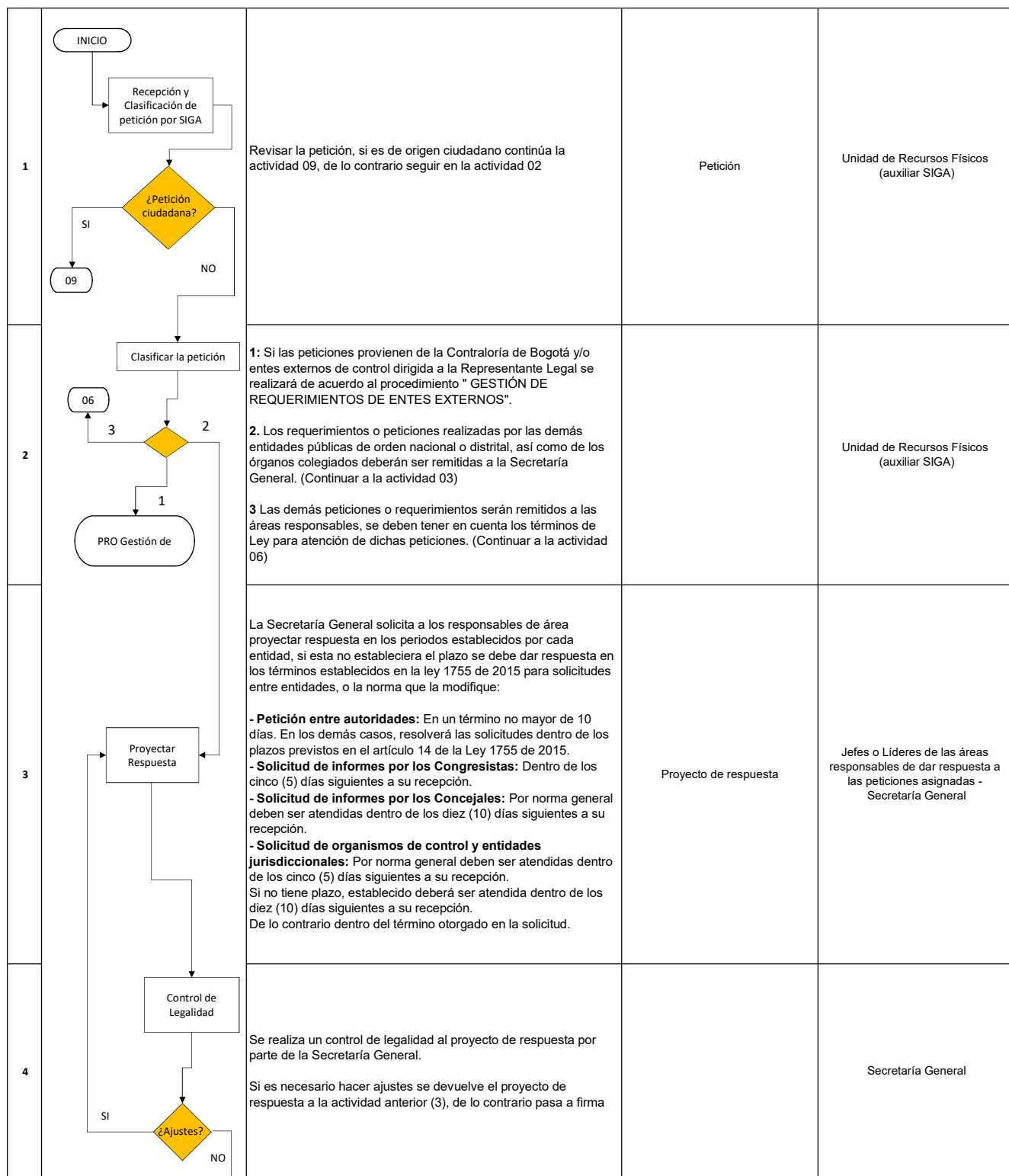
Las áreas responsables deben suministrar al profesional que tiene el primer contacto con la recepción de PQRS (Área de Atención al Cliente) los insumos e información necesaria para que dicha área garantice las respuestas acertadas y oportunas a los temas establecidos en la Política de Atención a la Ciudadanía que pueden ser resueltos de manera directa por el área de Atención al Cliente.

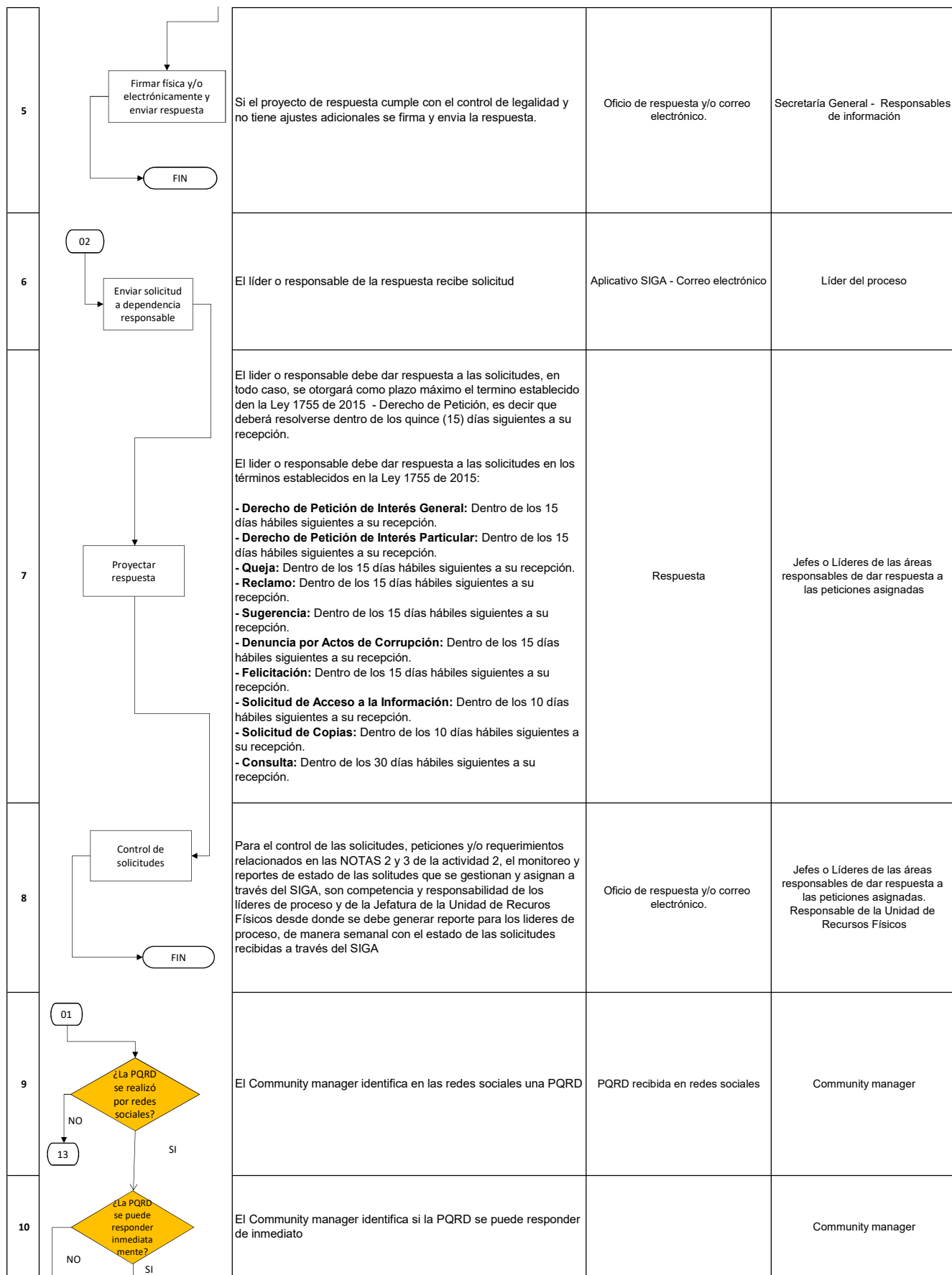
Documentos de soporte:

CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
N.A.	Radicado SDQS	Lotería de Bogotá
N.A.	Radicado SIGA	Lotería de Bogotá

Actividades

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instruivos	Registro	Responsable
---	-----------	---	----------	-------------





11	Responder PQRD	El Community manager responde la PQRD por la red social	PQRD respondida	Community manager
12	Solicitar datos para registro de petición	El Community manager solicita datos para registrar la petición en el SDQS		Community manager
13	Recibir petición ciudadana	Recibir la petición enviada por el SIGA, por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS Bogotá Te Escucha y/o recibida por cualquiera de los demás canales habilitados por la entidad para la atención y recepción de PQRS.	Petición recibida por cualquiera de los canales habilitados para la atención al ciudadano Radicado en el SDQS	Peticionario Ciudadano Responsable del Area de Atención al Cliente
14	Ingresar petición al SDQS	El usuario administrador en el SDQS registra la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha - SDQS con datos e información básica (nombre, correo electrónico, detalle de cada PQRS y demás datos que aporte el ciudadano) y cargar y adjuntar en formato PDF el escrito, correo o documento soporte.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS / Número de asignación o radicado del SDQS	Responsable del área de Atención al Cliente
15	Identificar tipo de petición ciudadana	El responsable del área de Atención al Cliente identifica el tipo de petición, que puede ser: - Derecho de petición de interés general, - Derecho de petición de interés particular - Queja - Reclamo - Sugerencia - Denuncia por actos de corrupción - Felicitación - Solicitud de acceso a la información - Solicitud de copias - Consulta	No aplica	Responsable del Area de Atención al Cliente
16	Direccionar y/o asignar petición	Asignar la petición a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS al área pertinente para su respectivo trámite y gestión	Asignación o direccionamiento de la solicitud en el SDQS	Responsable del Área de Atención al Cliente
17	Realizar Seguimiento semanal	Realizar seguimientos a las peticiones a través de correo electrónico a los diferentes jefes o líderes de las áreas donde se encuentre la petición encargados de dar trámite a las mismas. La frecuencia se hace semanal o antes de su vencimiento	Correo electrónico	Responsable del Área de Atención al Cliente

18	Proyectar respuesta	Elaborar el proyecto de respuesta comunicando al ciudadano o peticionario el trámite dado a su solicitud o petición. Los lineamientos mínimos para dar respuesta son los siguientes: 1.- se debe responder dentro de los términos de ley (Ley 1755 de 2015) o la norma que los amplíe o modifique: * <u>Derecho de Petición</u> <u>de Interés General</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Derecho de Petición de Interés Particular</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Queja</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Reclamo</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Sugerencia</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Denuncia por actos de corrupción</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Felicitación</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Solicitud de acceso a la información</u> : 10 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Solicitud de copias</u> : 10 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Consulta</u> : 30 días hábiles siguientes a su recepción 2.- La respuesta debe ser objetiva, veraz, con calidad, completa y de fondo, es decir que la respuesta debe estar relacionada directamente con lo solicitado, garantizando el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta a sus peticiones.	Proyecto de respuesta	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar trámite a las peticiones asignadas
19	Revisar proyecto de respuesta OK? NO SI	Los criterios para revisar una respuesta a una petición son: 1.-Coherencia del contenido de la respuesta 2.-Verificar la claridad, la oportunidad, la calidez y la trazabilidad y manejo de la respuesta. Los jefes o líderes de cada área deben revisar el contenido de la respuesta a emitir. Nota: Para el caso de solicitudes LA/FT/FPADM la revisión debe realizarse en primera instancia la Oficial de Cumplimiento, para que posteriormente la revise el Gerente y realice la firma respectiva.	Proyecto de respuesta	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas / Oficial de Cumplimiento
20	Verificar y firmar oficio	Firmar oficio. Revisar las firmas y cargo de quienes proyectaron, revisaron y elaboraron de ser el caso.	Oficio firmado	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas /
21	Verificar peticionario	Verificar si el peticionario registró sus datos personales En caso de tener los datos completos se le envía la respuesta a la dirección que registró en la petición y/o al correo electrónico registrado por el peticionario en caso de que sea el único medio para enviar respuesta. En caso de que el ciudadano sea anónimo se publicará la respuesta en la página web, en el espacio dispuesto para tal fin.	Oficio o documento de respuesta y/o correo electrónico de respuesta	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas. Área de Sistemas
22	Enviar respuesta	Enviar respuesta del requerimiento al peticionario, la cual debe ser radicada y enviada por correspondencia y/o por el medio que haya indicado el peticionario. Si la solicitud se recibió por correo electrónico o página web, el oficio de respuesta será escaneado y enviado por este medio al solicitante. En caso de que el ciudadano sea anónimo, el responsable de Atención al Cliente solicitará al área de Sistemas la publicación de la respuesta en la página web, en el espacio dispuesto para tal fin.	Oficio de respuesta radicado y subido al SDQS y/o correo electrónico escaneado y subido o cargado al SDQS / aviso de notificación de respuesta para el caso de los anónimos	Jefes o Líderes de las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas
23	Registrar respuesta	Subir al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha - SDQS el documento en PDF de la respuesta dada a la petición y cerrarla en el sistema en el mismo momento que se produzca. NOTA: En caso de que el sistema presente fallas que impida registrar las respuestas dejar evidencia (pantallazos) de dicha situación.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS	Jefes o Líderes de las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas
24	Realizar informe de PQRS	Realizar un informe interno mensual de PQRS de origen ciudadano para remitir mediante correo electrónico a la Gerencia General con copia a los Jefes de área o dependencia.	Informe Interno Mensual	Profesional del Área de Atención al Cliente

25	Reportar gestión a la Alcaldía FIN	Subir el Informe mensual de PQRS a la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la página de la Veeduría Distrital para el seguimiento respectivo por parte de la Alcaldía Mayor de Bogotá y remitirlo al área de Sistemas para que sea publicado en el botón de Transparencia en la página web de la entidad	Informe cargado en la Red Distrital de Quejas y Reclamos y Publicado en el botón de Transparencia	Profesional del Area de Atención al Cliente
----	--	--	--	--

Relación de registros

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas SDQS Bogotá te Escucha		X
N/A	Registro de solicitud		X
N/A	Oficio	X	X
N/A	Solicitud de información	X	X
N/A	Respuesta	X	X

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Versión anterior	7
4/06/2019	Se actualiza el procedimiento al nuevo formato o plantilla. Se fortalecen las descripción de los controles.	8
13/09/2019	Se fortalecen los controles existentes enfocados en la prevención del vencimiento de términos y la calidad de las respuestas	9
4/08/2020	Se fortalecen objetivo, alcance, controles existentes enfocados en la descripción de tipos de PQRS, políticas de operación y definiciones, tiempos de respuesta a las mismas de acuerdo al Decreto 491 de 2020 para prevención del vencimiento de términos y la calidad de las respuestas.	10
9/06/2022	Se fortalece objetivo, alcance y actividades del procedimiento, incluyendo peticiones de autoridades, entidades y organismos colegiados, así como los términos de Ley para la atención oportuna a las PQRS. De igual modo, se incluyen lineamientos para la atención de PQRD realizadas por redes sociales.	11

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Sandra Milena Trujillo Vargas Profesional III Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	David Fernando Pinzón Galvis Nestor Julian Rodriguez Torres Contratistas Planeación Estratégica y de Negocios	COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO