

Objetivo:

Garantizar la calidad y oportunidad en la atención a los ciudadanos brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad.

Alcance:

Inicia cuando se recibe la solicitud por cualquiera de los canales habilitados para la atención al ciudadano y finaliza cuando se atiende la solicitud y se da la respuesta oportuna al ciudadano por el área responsable quien realiza el cierre en el sistema SDQS Bogotá Te Escucha

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, 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.
- 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 hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción de carácter administrativo, disciplinario, fiscal y penal.
- 8 **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- 9 **Consulta:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas en relación con las materias a su cargo, 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 **CHAT institucional:** Canal virtual de atención inmediata, en vivo y en tiempo real de todas las solicitudes ciudadanas de Información general sobre productos, servicios, trámites, promocionales, entre otros y orientación sobre los mecanismos para interponer peticiones, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros, ubicado en la página web de la Lotería de Bogotá.

Políticas de Operación

Todas las peticiones ciudadanas de carácter interno o externo, que se reciben a través de los diferentes medios o canales habilitados por la entidad para la atención al cliente (e-mail: correo electrónico y link "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.

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

Aquellos mensajes que lleguen al canal "chat institucional" fuera de horario laboral clasificados como mensajes off line serán consolidados y remitidos por la persona encargada de atender el chat para que los mismos sean registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS Bogotá Te Escucha

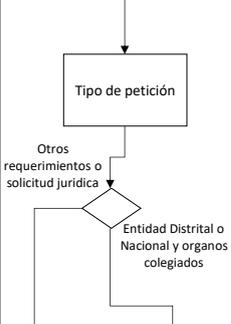
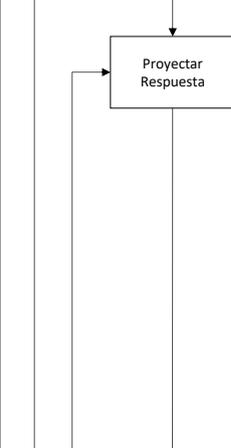
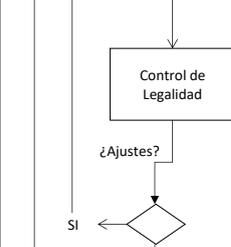
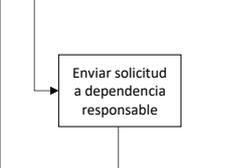
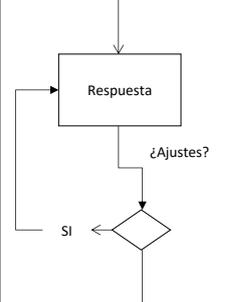
Las áreas responsables deben suministrar a la profesional que tiene el primer contacto con la recepción de PQRS (oficina de atención al cliente) los insumos y la información necesaria para que dicha área garantice las respuestas acertadas y oportunas a los temas establecidos en la Política de Atención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

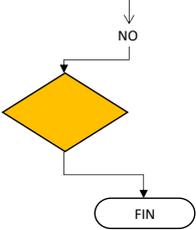
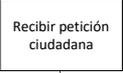
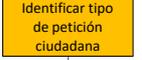
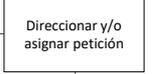
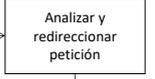
Documentos de soporte:

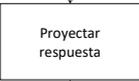
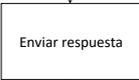
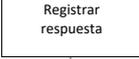
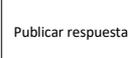
CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
N.A.	Radicado SDQS	Lotería de Bogotá
N.A.	Canal CHAT	Lotería de Bogotá
N.A.	Reporte mensajes offline del canal CHAT	Lotería de Bogotá

Actividades

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> SIGA[Recepción y Clasificación de petición por SIGA] SIGA --> DECISION{¿Petición ciudadana?} DECISION -- SI --> SIGA DECISION -- NO --> SIGA </pre>	Revisar la petición, si es de origen ciudadano continúa la actividad 09, de lo contrario seguir en la actividad 02	Petición	Unidad de Recursos Físicos (auxiliar SIGA)

2		<p>NOTA 1: Si las peticiones provienen de la Contraloría de Bogotá y/o entes externos de control dirigida a la Representante Legal se realizara de acuerdo al procedimiento " GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS".</p> <p>NOTA 2. Los requerimientos o peticiones realizadas por los demas entidades públicas de orden nacional o distrital, así como la de los organos colegiados deberan ser remitidas a la secretaria general. (Continuar a la actividad 03)</p> <p>NOTA 3 Las demás peticiones o requerimientos de serán remitidos a las áreas responsables, se deben tener en cuenta los términos de Ley para atención de dichas peticiones. (Continuar a la actividad 06)</p>		
3		<p>La secretaria general solicita a los responsables de área proyectar respuesta en los periodos establecidos por cada entidad, si esta no estableciera el plazo se debe dar respuesta en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para solicitudes entre entidades, o la norma que la modifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petición entre autoridades: En un término no mayor de 10 días. - Solicitud de informes por los congresistas: Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. - Solicitud de informes por los Concejales: Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes¹¹ a su recepción. - Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales: Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes¹² a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes¹³ a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud. 	Proyecto de respuesta	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas - Secretaría General
4		<p>Se realiza un control de legalidad al proyecto de respuesta por parte de la secretaria general.</p> <p>Si es necesario hacer ajustes se devuelve el proyecto de respuesta a la actividad anterior (3), de lo contrario pasa a la impresión y firma</p>		Secretaría General
5		<p>Si el proyecto de respuesta cumple con el control de legalidad y no tiene ajustes adicionales se firma y envía la respuesta.</p>	Oficio de respuesta y/o correo electrónico.	Secretaría General - Responsables de información
6		<p>El lider o responsable de la respuesta recibe solicitud</p>	Aplicativo SIGA - Correo electrónico	Líder del proceso
7		<p>El lider o responsable debe dar respuesta a las solicitudes, en todo caso, se otorgara como plazo máximo el termino establecido den la Ley 1755 de 2015 - Derecho de Petición, es decir que deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p>	Respuesta	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas

8		<p>Para el control de las solicitudes, peticiones y/o requerimientos relacionados en las NOTAS 2 Y 3 de la actividad 2, será habilitado un rol en el aplicativo SIGA, para el responsable o trabajador designado del Área de Atención al Cliente, para que de manera semanal, revise el estado de las solicitudes y remita correo electrónico a los responsables, para su pronta respuesta.</p>	<p>Oficio de respuesta y/o correo electrónico.</p>	<p>Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas</p>
9		<p>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.</p> <p>NOTA: Todas aquellas solicitudes ciudadanas de información general sobre productos, servicios, trámites, promocionales, entre otros y orientación sobre los mecanismos para interponer peticiones, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; entre otros, que se reciban a través del CHAT institucional deben ser atendidas y resueltas en el instante y en tiempo real. En caso de que se reciban mensajes offline a través del CHAT, la persona encargada de la atención de este canal deberá reportar al área de Atención al Cliente vía correo electrónico la información de dichos mensajes para que los mismos sean registrados en el SDQS.</p>	<p>Petición recibida por cualquiera de los canales habilitados para la atención al ciudadano</p> <p>Radicado en el SDQS</p>	<p>Peticionario Ciudadano</p> <p>Profesional y Secretaria del Area de Atención al Cliente</p>
10		<p>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. Asignar el caso a través del mismo sistema al área pertinente para su respectivo trámite y gestión</p>	<p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS / Número de asignación o radicado del SDQS</p>	<p>Profesional / Secretaria del Area de Atención al Cliente</p>
11			<p>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</p>	<p>Profesional del Area de Atención al Cliente</p>
12			<p>Asignación o direccionamiento de la solicitud en el SDQS</p>	<p>Profesional del Area de Atención al Cliente</p>
13		<p>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</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Profesional / Secretaria del Area de Atención al Cliente</p>
14				

15		<p>Elaborar el proyecto de respuesta comunicando al ciudadano o peticionario el trámite dado a su solicitud o petición.</p> <p>Los lineamientos mínimos para dar respuesta son los siguientes:</p> <p>1.- se debe responder dentro de los términos de ley (Ley 1755 de 2015) o la norma que los amplíe o modifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> * <u>Derecho de Petición 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 <p>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.</p>	Proyecto de respuesta	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar trámite a las peticiones asignadas
16		<p>Los criterios para revisar una respuesta a una petición son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Coherencia del contenido de la respuesta 2.-Verificar la claridad, la oportunidad, la calidez y la trazabilidad y manejo de la respuesta. <p>Los jefes o líderes de cada área deben revisar el contenido de la respuesta a emitir.</p> <p>Nota: Para el caso de solicitudes SIPLAFT la revisión debe realizarla en primera instancia el Subgerente, para que posteriormente la revise el Gerente y realice la firma respectiva.</p>	Proyecto de respuesta	Jefes do Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas / Subgerente General - Oficial de Cumplimiento
17		<p>Firmar oficio.</p> <p>Revisar las firmas y cargo de quienes proyectaron, revisaron y elaboraron de ser el caso.</p>	Oficio firmado	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas / Subgerente General - Oficial de Cumplimiento
18		<p>Verificar si el peticionario registró sus datos personales</p> <p>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.</p> <p>En caso de que el ciudadano sea anónimo se procede a elaborar un aviso de notificación de respuesta, de acuerdo con las normas que regulen la materia</p>	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 / Subgerente General - Oficial de Cumplimiento
19		<p>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.</p> <p>Si la solicitud se recibió por correo electrónico o página web, el oficio de respuesta será escaneado y enviado por este medio al solicitante.</p> <p>En caso de que el ciudadano sea anónimo se procede a elaborar un aviso de notificación de respuesta, de acuerdo con las normas que regulen la materia</p>	Oficio de respuesta radicada 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
20		<p>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.</p> <p>NOTA: En caso de que el sistema presente fallas que impida registrar las respuestas dejar evidencia (pantallazos) de dicha situación.</p>	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS	Jefes o Líderes de las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas
21			Aviso de respuesta	Jefes o Líderes de las dependencias responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas

22		Realizar un informe interno mensual de PQRS para remitir mediante correo electrónico a la Gerencia General con copia a los Jefes de área o dependencia.	Informe Interno Mensual	Profesional del Area de Atención al Cliente
23		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 link de Transparencia en la página web de la entidad	Informe cargado en la Red Distrital de Quejas y Reclamos y Publicado en el link de Transparencia	Profesional del Area de Atención al Cliente

Relación de registros

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Sistema distrital de quejas		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
04/06/2019	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
04/08/2020	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

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS Profesional III	LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA Gerente General	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
	JENNY ROCÍO RAMOS GODOY Secretaría General	