

CIRCULAR No. 009 DE 26 de octubre de 2022

40000

PARA: LAS DEPENDENCIAS DEL IDT

DE: Subdirección de Gestión Corporativa

ASUNTO: Lineamientos para dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRDS) y SDGS

La Subdirección de Gestión Corporativa del Instituto Distrital de Turismo, a través de su proceso de Atención al Ciudadano, tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo de calidad y oportuno que permita entregar la información en procura de mejorar la satisfacción de los usuarios.

En desarrollo de lo anterior, se socializan los lineamientos, estrategias y protocolos de atención de los canales de servicio al ciudadano:

1. Términos PQRSD:

El procedimiento inicia con la recepción y clasificación de las peticiones que ingresan a la entidad, y finaliza con el envío de la respuesta al peticionario, el monitoreo y seguimiento, el análisis de resultados de encuestas de satisfacción y la elaboración de informes.

Los tiempos legales y de gestión internos de respuestas de las PQRSD, son los relacionados en el siguiente cuadro:

Tiempos de respuesta PQRSD	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.
Solicitud de copia	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición de Documentos	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.

CIRCULAR No. 009 DE 26 de octubre de 2022

Congreso de la República	Cinco (05) días hábiles.	Tres (3) días hábiles
Solicitudes de información de organizaciones políticas que se declaren en oposición (art. 16 Ley 1909 de 2018)	Cinco (5) días hábiles	Tres (3) 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.

Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Denuncia por actos de corrupción	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Solicitud de Información	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) 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, en caso de solicitud de prórroga se darán dos (2) días más.
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.

2. Sistema “Bogotá te escucha”

Las PQRS recibidas por el sistema “Bogotá te escucha” a excepción de las peticiones entre autoridades, serán radicadas directamente en este sistema y no será necesario proporcionar un radicado del sistema de correspondencia de la entidad.



CIRCULAR No. 009 DE 26 de octubre de 2022

Con respecto a las peticiones que se responden con oficio, estas contarán con un radicado del sistema de correspondencia que posteriormente será cargado en el sistema “Bogotá te Escucha”.

3. Seguimiento y Control.

Todas las semanas, se enviará a los enlaces de cada una de las dependencias, la matriz AC-F04 donde se podrá evidenciar las peticiones que se encuentran pendientes por contestar y donde adicionalmente se indica los días restantes para dar respuesta interna.

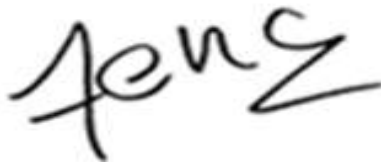
4. Lineamientos Generales

- ✓ Las PQRSD que se reciban a través de los correos institucionales de los servidores de la entidad, deben remitirse inmediatamente al correo info@idt.gov.co, para su seguimiento y trámite interno respectivo.
- ✓ Salvo el caso en el que el peticionario manifieste lo contrario, **todas las PQRSD atendidas por la entidad, deben ser respondidas a través del mismo canal de ingreso de la petición.**
- ✓ Con el fin de dar cumplimiento a la Política Cero Papel; la recepción, radicación y respuesta a las peticiones que ingresen a la entidad a través de los canales electrónicos disponibles, tales como correo electrónico y redes sociales, se efectuará de manera electrónica, y su trazabilidad quedará registrada según aplique en el Sistema *Bogotá Te Escucha* y/o en el sistema de correspondencia de la entidad, de esta manera, se evitará la impresión innecesaria de documentos.
- ✓ Todas las peticiones recibidas de los entes de control deben ser dirigidas al Asesor(a) de Control Interno y radicados bajo el código de dicho Asesor(a), sin embargo, deben ser copiados al proceso de Atención al Ciudadano quien realizará el seguimiento y trazabilidad al trámite correspondiente. No obstante, para temas de asuntos disciplinarios se remitirá a la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- ✓ Con el fin de garantizar la trazabilidad de las peticiones y respuestas recibidas y enviadas interna y externamente, el “Asunto” de la comunicación siempre debe contener el número de radicado del sistema *Bogotá te Escucha* (SDQS) y/o el sistema de correspondencia de la entidad con el cual se asocia la comunicación.



CIRCULAR No. 009 DE 26 de octubre de 2022

- ✓ Cada dependencia deberá garantizar los criterios de **claridad, calidez, coherencia y oportunidad** de la información suministrada, así como dar solución de fondo a la solicitud del peticionario.
- ✓ **Las respuestas a las peticiones que requieran firma de la Dirección General,** deberán enviarse por lo menos un día antes a la fecha de su vencimiento para su revisión y firma, de no ser así, se solicitará al emisor de la respuesta cambiar la fecha en el oficio o memorando, al día hábil siguiente. Los documentos deberán ser entregado en físico a Soraida Díaz o Diego Vargas, en la Dirección General.

Cordialmente,



JOHN ALEXANDER CHALARCA GOMEZ
Subdirector de Gestión Corporativa

	Nombres completos y apellidos	Cargo, Dependencia	Firma
Proyectado por:	Héctor Alonso Méndez Jaimes	Profesional de Atención al Ciudadano	
Aprobado para firma por: (subdirector(a) / Asesor(a))	John Alexander Chalarca Gómez	Subdirector de Gestión Corporativa	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales. Así mismo, la información contenida en él, es precisa, correcta, veraz y completa, y, por lo tanto, lo presentamos para firma del Director del Instituto Distrital de Turismo.			