
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	1 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


1. INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCEDIMIENTO	
OBJETIVO	Establecer los lineamientos para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ciudadanas, atendiendo las directrices del Estatuto Anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, garantizando un servicio transparente y oportuno.
ALCANCE	<p>Inicia con la recepción de los requerimientos ciudadanos o denuncias por actos de corrupción interpuestos por la ciudadanía al Instituto, a través de los diferentes canales de atención dispuestos paratal fin, y finaliza con el archivo de la documentación generada durante el procedimiento, de acuerdo con los lineamientos de Gestión Documental.</p> <p>El presente procedimiento, aplica para todos los procesos/dependencias a través del/la servidor(a) o contratista que opere el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, con el fin de lograr el manejo unificado y óptimo del sistema.</p>

2. GLOSARIO	
Término	Definición
ANÓNIMO	Petición presentada por un(una) ciudadano(a) que no registra los datos de identidad personal.
BUZON DE SUGERENCIAS	Canal de comunicación que permite a la ciudadanía depositar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ciudadanas para el mejoramiento del servicio.
CALIDEZ	Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía.
CANAL ESCRITO	Canal que permite a los usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal.
CANAL PRESENCIAL	Se conforma por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde la ciudadanía puede acceder a la información de trámites, servicios, asesorías y orientaciones. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano.
CANAL TELEFÓNICO	Canal que permite a la ciudadanía, a través de comunicación telefónica, solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
CANAL VIRTUAL	El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web, Sistema Bogotá te Escucha y demás sistemas de información. Actualmente la tecnología ha influido para dar atención a la ciudadanía como mecanismo de interacción permitiendo construir una comunicación más dinámica.
CIUDADANÍA	Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos políticos y sometidos a sus leyes que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público.
CLARIDAD	La respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
COHERENCIA	Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento ciudadano. La respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud ciudadana, el archivo adjunto de la respuesta debe corresponder a la petición.
CONSULTA	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo
CONGRUENCIA	La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
CORRUPCIÓN	Se entiende por corrupción el uso del poder confiado para obtener beneficios privados indebidos.
CONSECUENCIA	Las entidades deben ser más proactivas en las respuestas y de resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
DENUNCIA	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
DENUNCIA POR CORRUPCIÓN	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de cualquier uso de poder confiado para obtener beneficios privados indebidos.
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos o individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Puede ser instaurado a través de cualquiera de los canales de atención que tiene la entidad (Presencial, telefónico, escrito, web).


	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	2 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024

DERECHO DE PETICIÓN	Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Puede ser instaurado a través de cualquiera de los canales de atención que tiene la entidad (Presencial (verbal), telefónico, escrito, web).
FELICITACIÓN	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
OPORTUNIDAD	La respuesta emitida por la Entidad debe darse en los términos legales (según sea el tipo de solicitud).
PODER CONFIA DO	Tanto el cargo como la capacidad de movilización de recursos asociado a éste se sostienen en el vínculo formal de confianza entre la persona que comete la acción corrupta y aquella(s) persona(s) a quien(es) le debe su responsabilidad. Nuevamente, puede tratarse de varios individuos involucrados en ambos lados de la relación de responsabilidad.
PQRSFD	Sigla que significa peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ciudadanas mediante el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, sistema que centraliza las peticiones ciudadanas de las entidades distritales.
PRECISIÓN	La respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
QUEJA	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.
RECLAMO	Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.
RESPUESTA DE FONDO	Es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones: Claridad, precisión, congruencia y consecuencia.
SERVIDOR/A PÚBLICO/A	Aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y 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.
TIPOLOGÍA ERRÓNEA	Cuando al registrar la petición se selecciona una tipología que no corresponde al requerimiento instaurado por la ciudadanía.
USO DE PODER	Acción desarrollada por una persona con capacidad de movilizar determinados recursos. En un acto de corrupción pueden coincidir acciones de varias personas.


3. CONDICIONES GENERALES	
No.	Descripción
1	La Ley 1755 de 2015 establece en su artículo 14 los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones así: “Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes. 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Parágrafo. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.
2	Cuando la petición se realice de manera verbal (canal presencial, telefónico y/o redes sociales) o mediante la rendición de cuentas, la entidad la documentará de manera textual a través del formato “E-SCI-FT-001 RECEPCIÓN DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS”, posteriormente se enviará a radicar por el sistema de Administración Documental de la entidad y se registrará en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – Bogotá te Escucha, finalmente se asignará a la dependencia/proceso correspondiente para emitir la respectiva respuesta.

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	3 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024

3	Para atender y gestionar las peticiones presentadas a través de redes sociales, se debe tener en cuenta los lineamientos de la Directiva 004 del 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la cual contiene el protocolo de atención de las solicitudes allegadas por este medio.
4	Todas las peticiones recibidas por la entidad deben tener asignación del número consecutivo del sistema de Administración Documental de la entidad, para proceder con el registro y gestión en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – Bogotá te Escucha.
5	Una vez sea registrada la petición, será necesario que la analice en su integridad y establezca si es clara en cuanto al objeto de la solicitud, o si, por el contrario, puede enmarcarse como petición oscura , teniendo en cuenta que no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. De igual manera se procederá, si el contenido de la solicitud clasifica como una petición irrespetuosa .
6	Petición reiterativa: Si durante el proceso de clasificación de las peticiones ciudadanas, una entidad identifica que se trata de una petición idéntica de un mismo solicitante (identificado por el <i>Login</i> de usuario, correo electrónico, datos personales), asunto y adjuntos, el tratamiento a realizar, es el de una petición reiterativa (Artículo 19 de la ley 1755 de 2015), que indica: “ <i>Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane</i> ”. En este contexto se debe generar una nueva comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingreso con anterioridad a la entidad, indicándole el o los números de petición asociados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s).
7	Peticiones anónimas: Si la peticionaria o el peticionario dentro del contenido de la solicitud o en el formulario de registro de esta, indica alguna información de contacto, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición. Ahora bien, si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la entidad o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la des fijación del aviso. Para las peticiones anónimas no se podrá aplicar el proceso de petición reiterativa, considerando que no es posible afirmar que el solicitante sea el mismo y, por ende, debe emitirse una respuesta a cada solicitud.
8	Por definición del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, las denuncias por actos de corrupción “Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional”. En el IDIPRON los criterios anteriormente descritos, se trasladan al Grupo formal de trabajo de Control Disciplinario Interno, cuando cumplan los siguientes criterios: • Conducta posiblemente irregular: Cuando un(a) funcionario(a) o contratista no cumple con sus funciones descritas en el Manual de funciones o funciones contractuales; de conformidad a lo establecido en la Ley 1952 de 2019 “Código General Disciplinario” artículos 27 “Acción u omisión”, 38 “Deberes de todo servidor público” y 39 “Prohibiciones de todo servidor público”. • Se trasladará-asignará-remitirá las denuncias por posibles actos de corrupción, a la Oficina de Control Interno Disciplinario para que desde su competencia se inicie de ser necesario la investigación del caso.
9	Las denuncias por actos de corrupción deben ser tratadas de acuerdo con el “Documento Técnico Para el Fortalecimiento de los Mecanismos de Denuncia y Protección al Denunciante en el Distrito Capital” Documento emitido por la Veeduría Distrital en agosto del 2018.
10	Los(las) funcionarios(as) y contratistas que se encuentren laboralmente activos en el IDIPRON, pueden colocar sus PQRSF y denuncias por actos de corrupción a través de la siguiente ruta: Página web https://www.idipron.gov.co/atención-a-la-ciudadana en el espacio demarcado que dice “ <i>Si eres funcionario y/o contratista, puedes colocar acá tu PQRS</i> ”.
11	El proceso Servicio a la Ciudadanía debe realizar una llamada mensual a las Unidades de Protección Integral (UPI), verificando estado del buzón de sugerencias y la existencia de peticiones en cada uno de ellos. Dicha información, se debe consignar en un cuadro de control de Excel e informar las novedades a la líder o la profesional del proceso Servicio a la Ciudadanía.
12	Los(las) integrantes del equipo de Servicio a la Ciudadanía deben firmar el ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD Y NO DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, según lo ordenado por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
13	Para la atención a través de los diferentes canales dispuestos por el IDIPRON, se debe tener en cuenta el protocolo establecido en el Manual de Atención a la Ciudadanía E-SCI-MA-001.
14	El(la) coordinador(a) o responsable de cada Unidad de Protección Integral (UPI), debe enviar un correo a atencionciudadano@idipron.gov.co , informando que se encuentran peticiones en los buzones de sugerencias. De acuerdo con la disponibilidad de los recursos humanos y de transporte, algún integrante del proceso Servicio a la Ciudadanía se dirigirá al sitio y procederá a abrir el buzón de sugerencias consignando su apertura en el formato de “ACTA A-GDO-FT-004”
15	Cuando los(las) funcionarios(as) o contratistas que operan el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, detecten peticiones de contratistas o funcionarios del IDIPRON, se debe actuar según lo establecido en el numeral 5 del Manual de Peticiones Ciudadanas “Peticiones de solicitantes con vínculo laboral o contractual vigente: las peticiones realizadas por personas naturales o jurídicas a la entidad (por ejemplo, certificación laboral de servidores o servidoras activos, certificación de ejecución contractual, certificación tributaria o de pagos, certificación de

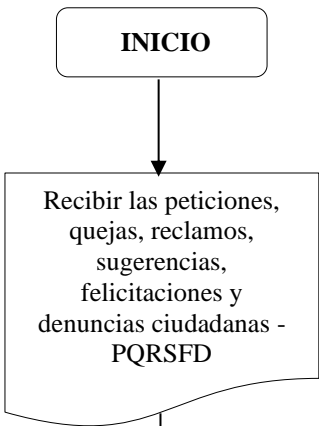
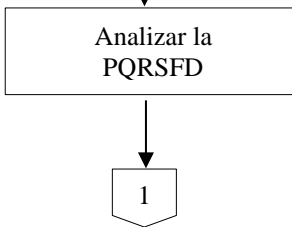
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	4 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


	bono pensional, entre otros) y que cuenten con un vínculo laboral o contractual vigente con la entidad responsable de atenderlas, NO deben ser registradas en el sistema, pues el trámite se debe realizar por los medios internos dispuestos por cada entidad.” Por tal razón, se deberá cerrar dicha petición con respuesta definitiva y remitirla a través del Sistema de Administración Documental para su asignación a la dependencia/proceso idóneo para su respuesta. Esta petición, se debe registrar en el formato “E-SCI-FT-003 Control Requerimientos Ciudadanos”.
16	Mensualmente, se realizará la verificación del cumplimiento de los criterios de calidad, calidez, oportunidad, respuesta de fondo y manejo del sistema de las respuestas que se envían a la ciudadanía. Esta revisión se registrará en el formato” SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS CANAL ESCRITO CODIGO E-SCI-FT-011”. Para la verificación del cumplimiento de los criterios mencionados anteriormente, se tomará una muestra de mínimo el 20% del total de las peticiones recibidas y registradas en la entidad mensualmente.
17	Con el fin de verificar el cumplimiento de protocolos de atención, de forma semestral se debe realizar el ejercicio de cliente incógnito telefónico. Para esto se debe utilizar el formato “CLIENTE INCÓGNITO TELEFÓNICO con código E-SCI-FT-002”. En caso de identificarse deficiencias en la implementación de los protocolos de servicio, se procederá a realizar mesa de trabajo con los(las) integrantes del grupo de Servicio a la Ciudadanía, para exponer los casos y hacer las recomendaciones necesarias para mejorar la calidad del servicio, lo cual quedará por escrito mediante el formato de “ACTA A-GDO-FT-004”
18	En caso de que los requerimientos allegados mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha, se encuentren con una tipología errónea, el grupo de servicio a la ciudadanía debe realizar esta corrección, según el tipo de solicitud.
19	En caso de que el(la) ciudadano(a) no envíe la información completa para que se dé respuesta oportuna y de fondo a su petición, se debe solicitar a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha la ampliación de la información. El peticionario tendrá 30 días para complementar la información del requerimiento. Si el(la) ciudadano(a), no envía la información requerida, deberá cerrar la petición decretando el Desistimiento Tácito mediante acto administrativo, y deberá ser cargado en el Sistema Bogotá te Escucha.
20	En caso de que se asigne un requerimiento a una dependencia y no sea de su competencia, la dependencia deberá re asignar el documento al competente para responder máximo al día hábil siguiente de recibida la Comunicación. Este proceso se realiza únicamente por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.
21	Se debe tener en cuenta el Acuerdo Distrital 529 de 2013 por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.
22	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición, queja o reclamo o sugerencia en los plazos señalados, la entidad deberá informarle al(la) ciudadano(a) de inmediato antes del vencimiento del término señalado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta.
23	En el proceso de notificación de la respuesta, se deben agotar todos los medios disponibles para informar al(la) peticionario(a) su respuesta, y el proceso/dependencia encargada de dar respuesta debe quedar con constancia de él.
24	Los(las) jefes, subdirectores(as) y gerentes de cada proceso/dependencia deberán informar al correo de atenciónciudadano@idipron.gov.co, los cambios que se presenten con las personas que operan el Sistema Bogotá te Escucha, por motivo de incapacidades, vacaciones o licencias, retiro temporal o permanente, entre otros; y remitir los nombres y número de identificación del/la funcionario(a) o contratista encargado(a), con el fin que, desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se habilite el ingreso a “Bogotá te Escucha” y asignar los requerimientos que son competencia de dicho proceso/dependencia y así no obstaculizar el procedimiento de respuesta a las peticiones ciudadanas.
25	Todas las respuestas enviadas por la Entidad deben ser proyectadas en los formatos indicados por Gestión Documental, según sea el caso y deben tener los criterios de calidad, calidez, oportunidad, coherencia, claridad y manejo del sistema que se encuentran en la Guía de Evaluación de Calidad y Calidez en las Respuestas a las Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
26	Cuando se presenten peticiones ciudadanas complejas, se puede dar una respuesta parcial en el Sistema Bogotá te Escucha, lo cual duplicará el tiempo de repuesta en días de la petición e informa al ciudadano que la respuesta se está estructurando, esta respuesta, debe tener la fecha en que se va a resolver la petición de forma explícita, debe hacerse un oficio y registrarse en el sistema, de igual forma se puede hacer un cambio de tipología a "consulta" lo que automáticamente da 30 días hábiles para una respuesta oportuna a la ciudadanía.
27	Las dependencias, funcionarios(as) o contratistas que, en ejercicio de la prestación de servicios o de ejecución de contratos suscritos con el IDIPRON, reciban directamente una petición ciudadana, por teléfono, correo electrónico o por cualquier otro medio de comunicación dispuesto por el Instituto (redes sociales, entre otros), deberán remitirlo de manera inmediata, o en todo caso a más tardar el día hábil siguiente al correo electrónico atencionciudadano@idipron.gov.co , para que proceda a radicarlo y posteriormente se efectúe el reparto para su gestión.
28	Cuando no se cuente con intérpretes en la entidad, para traducir directamente la petición, se dejará constancia de ese hecho en la petición y se grabará en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta, dando cumplimiento al DECRETO 1166 DE 2016.
29	La entidad puede disponer del Servicio de Interpretación en Línea SIEL – Centro de relevo, para poner en contacto a personas sordas e hipo acusicas con personas oyentes en tiempo real para establecer un puente de comunicación que facilite la efectiva interacción con la población con discapacidad auditiva del país de manera gratuita, en la siguiente página web https://centroderелеvo.gov.co/632/w3-channel.html y en las aplicaciones dispuestas para este fin.

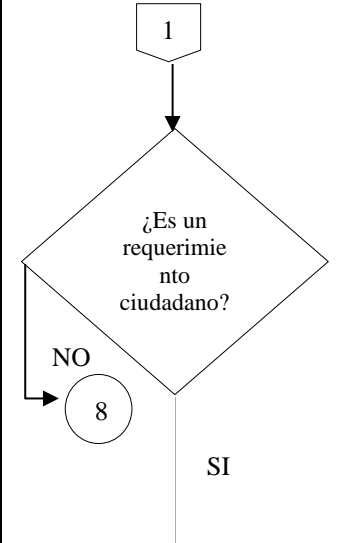
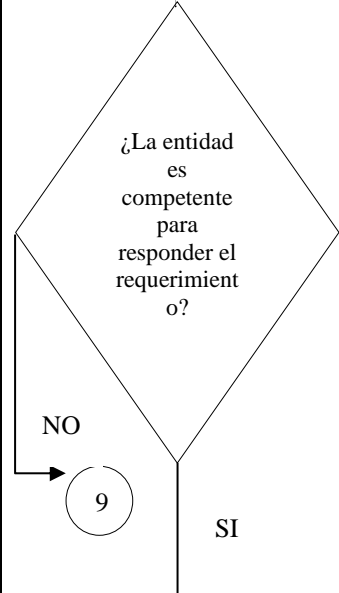
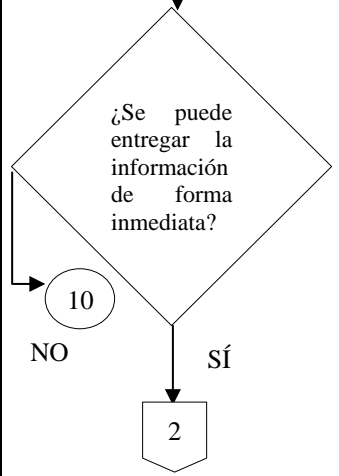
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	5 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


30	Se debe realizar de forma mensual y trimestral un informe de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ciudadanas, incluyendo datos cuantitativos y cualitativos que permitan dar a conocer el número de peticiones y su gestión correspondiente en la entidad. Para la elaboración de estos informes se debe tener en cuenta el reporte de gestión de peticiones mensual enviado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estos informes deberán ser publicados en la página web de la entidad – Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
31	Se debe enviar un correo electrónico de forma mensual a la oficina de Control disciplinario Interno, informando las peticiones ciudadanas que se contestaron por fuera de los términos de ley y los procesos/dependencias responsables de las mismas.
32	Cuando se presenten vencimientos en las respuestas a la ciudadanía de acuerdo con los términos de Ley, se realizará una mesa de trabajo con los procesos/dependencias responsables para analizar las causas que ocasionaron tal situación, definir oportunidades de mejora y dar a conocer las implicaciones de no contestar las peticiones de manera oportuna respuesta.
33	El proceso Servicio a la Ciudadanía, enviará un correo electrónico de seguimiento de peticiones por lo menos 4 veces a la semana dirigido a los operadores funcionales del sistema BOGOTÁ TE ESCUCHA de cada oficina y / o dependencia, con la información de las peticiones ciudadanas próximas a vencer; lo anterior, con el propósito de evitar peticiones contestadas por fuera de términos.
34	Los(las) gerentes, jefes de oficina o líderes de proceso con la firma del oficio de respuesta a la PQRSFD, se hacen responsables por el tratamiento de la petición ciudadana y sus efectos, en pro de asegurar la eficiencia y eficacia de los servicios que presta la entidad, como garantía de la protección de los derechos de los usuarios(as), beneficiarios(as) del Instituto y ciudadanía en general.
35	Desde el correo institucional de atencionciudadania@idipron.gov.co , se socializará en toda la entidad la gestión de las peticiones ciudadanas de manera trimestral y la información de las ferias de servicios en las que se participó y demás información relevante del proceso.
36	Servicio a la Ciudadanía realizará las gestiones para la publicación mensual en la página web del IDIPRON, del “Informe de gestión de peticiones” y el “informe de solicitudes de acceso a la información” transparencia”, en concordancia con Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
37	Se habilita un espacio en el portal Web de la entidad denominado “Conoce, propone y prioriza”, con la finalidad de atender las <i>sugerencias</i> interpuestas por la ciudadanía, con base en la Directiva 005 de 2020 de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Directrices sobre gobierno abierto de Bogotá”. El tratamiento de las sugerencias se realizará según lo establecido en la “Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020”

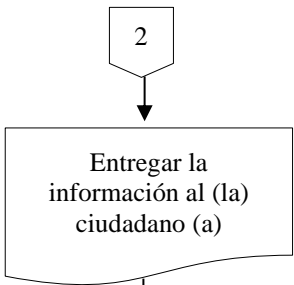
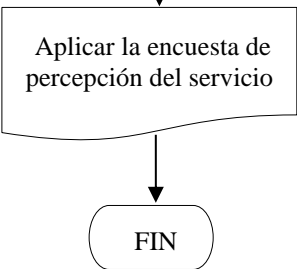
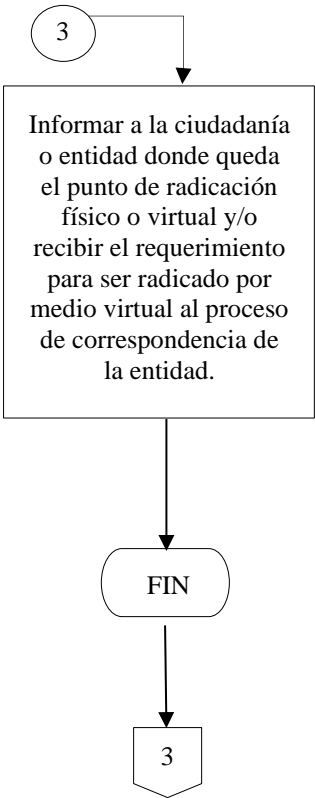
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
1		Recibir las PQRSFD de la ciudadanía por los siguientes canales de atención del Instituto: 1. Virtual (incluido redes sociales Facebook y WhatsApp) 2. Escrito 3. Telefónico 4. Presencial 5. Buzón de sugerencias Se debe tener en cuenta el protocolo de atención para cada canal (ver Manual Atención a la Ciudadanía E-SCI-MA-001) y la condición No. 14 de este procedimiento, para las PQRSFD del buzón de sugerencias.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ciudadanas - PQRSFD Acta de reunión apertura buzón de sugerencias A-GDO-FT-004	Max: 4 horas Min: 1 horas Prom: 2 horas
2		Analizar la PQRSFD validando si es un requerimiento ciudadano y si la entidad es competente para responderla.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía			Max: 3 horas Min: 1 hora Prom: 2 horas

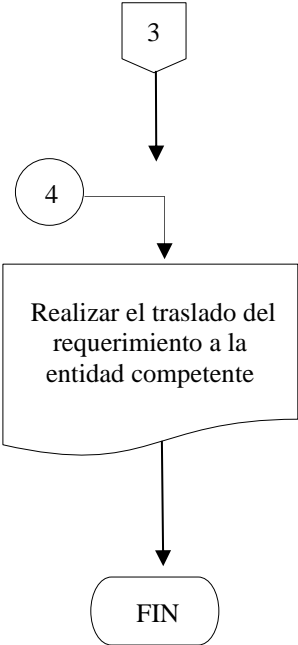
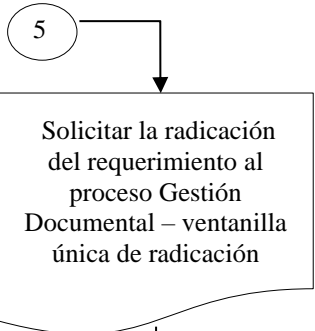

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	6 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
3		Leer o escuchar la PQRSFD, verificando que sea de carácter ciudadano para registrarla en el Sistema Bogotá Te Escucha. Si cumple con lo requerido seguir con la siguiente actividad, de lo contrario, pase a la actividad No. 8.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía	X		Max: 2 horas Min: 1 hora Prom: 1 horas
4		Verificar si la entidad es competente para dar respuesta al requerimiento ciudadano. De ser competente pase a la siguiente actividad, de lo contrario pase a la actividad No. 9.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía	X		Max: 3 horas Min: 1 hora Prom: 2 horas
5		Verificar si la información requerida por la ciudadanía se puede entregar de forma inmediata. Si se puede entregar la información, continuar con la actividad siguiente, de lo contrario, pase a la actividad No 10.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía	X		Max: 4 horas Min: 1 hora Prom: 2 horas

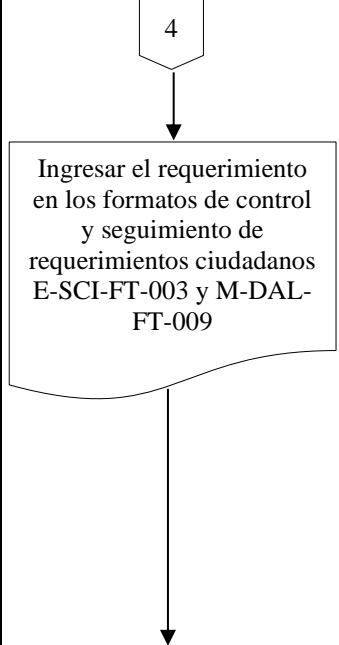
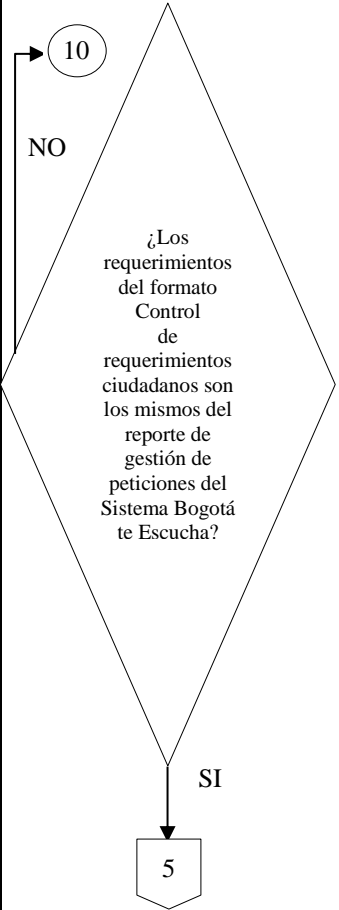
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	7 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
6	 <pre>graph TD; 2[2] --> A[Entregar la información al (la) ciudadano (a)];</pre>	Entregar la información al(la) ciudadano(a) y diligenciar el formato de registro de atención.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		Registro de atención A-SCI-FT-008	Max: 3 horas Min: 1 hora Prom: 2 horas
7	 <pre>graph TD; B[Aplicar la encuesta de percepción del servicio] --> FIN([FIN]);</pre>	Aplicar la encuesta de percepción del servicio. Se deberá preguntar al (la) ciudadano(a) si desea colaborar en este proceso de la encuesta, en pro de la mejora continua.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		Encuesta de percepción A-SCI-FT-005	Max: 2 horas Min: 1 hora Prom: 1 hora
8	 <pre>graph TD; 3((3)) --> C[Informar a la ciudadanía o entidad donde queda el punto de radicación físico o virtual y/o recibir el requerimiento para ser radicado por medio virtual al proceso de correspondencia de la entidad.]; C --> FIN([FIN]); FIN --> 3[3];</pre>	Informar a la ciudadanía o entidad donde queda el punto de radicación físico o virtual y/o recibir el requerimiento para ser radicado por medio virtual al proceso de correspondencia de la entidad. Se le debe informar al (la) ciudadano(a) o entidad que el requerimiento puede ser radicado por medio físico en la sede Calle 63 del IDIPRON (carrera 27A # 63B – 07) o virtual al correo correspondencia@idipron.gov.co . No obstante, si el (la) ciudadano (a) o entidad acude a un punto de atención a la ciudadanía del IDIPRON, el proceso Servicio a la Ciudadanía deberá gestionar la radicación del requerimiento si así lo solicita el (la) ciudadano (a) o entidad.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		Correo electrónico de radicación Oficio radicado A-GDO-FT-016	Max: 7 horas Min: 3 horas Prom: 5 horas

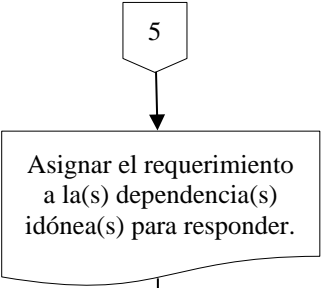
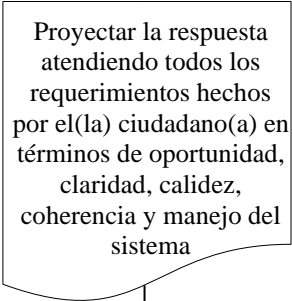
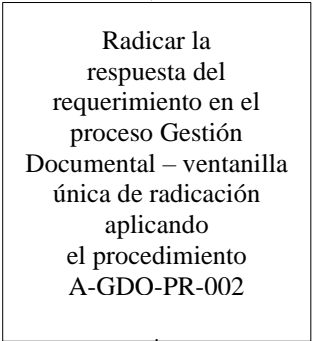
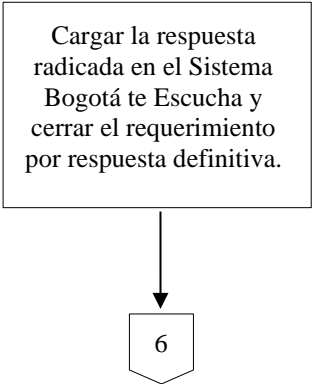
 <div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small></div>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	8 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
9		<p>Realizar el traslado del requerimiento a la entidad competente mediante el Sistema Bogotá te Escucha o por oficio radicado de acuerdo con el canal de recepción del requerimiento ciudadano.</p> <p>En el caso de traslados por no competencia en el Sistema Bogotá te Escucha, el proceso se realiza directamente en el Sistema sin realizar oficio, a excepción de las entidades que no se encuentran en el sistema, con las cuales si se debe dar traslado del requerimiento mediante oficio radicado.</p> <p>Se debe registrar el traslado correspondiente en el Formato Control de requerimientos ciudadanos E-SCI-FT-003 (En los casos de requerimientos recibidos y registrados por Bogotá te Escucha).</p>	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		<p>Control de requerimientos ciudadanos E-SCI-FT-003</p> <p>Correos electrónicos de traslado de requerimientos</p>	<p>Max: 3 días</p> <p>Min: 1 día</p> <p>Prom: 2 días</p>
10		Solicitar la radicación del requerimiento al proceso Gestión Documental – ventanilla única de radicación	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		<p>Correo electrónico de radicación</p> <p>Petición ciudadana radicada</p>	<p>Max: 8 horas</p> <p>Min: 2 horas</p> <p>Prom: 5 horas</p>
9		<p>Registrar el requerimiento en el Sistema Bogotá te Escucha, de acuerdo con las guías y protocolos para este fin (documentos aportados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá).</p> <p>NOTA: Si el sistema presenta fallas, diligenciar el formato de recepción de requerimientos ciudadanos A-SCI-FT-001.</p> <p>NOTA: En el registro del requerimiento, se debe cargar el documento radicado por la ventanilla única de radicación.</p>	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		<p>Registro en el Sistema Bogotá te Escucha</p> <p>Recepción de requerimientos ciudadanos A-SCI-FT-001</p>	<p>Max: 12 horas</p> <p>Min: 6 horas</p> <p>Prom: 9 horas</p>

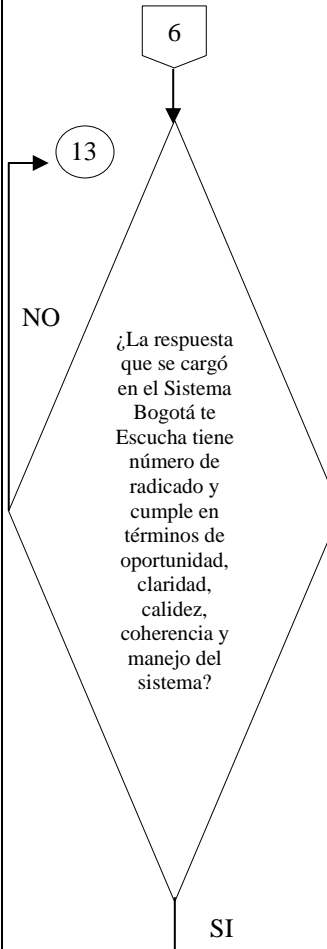
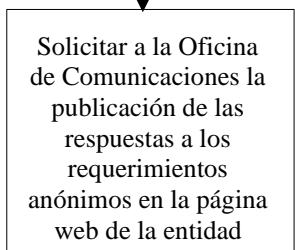
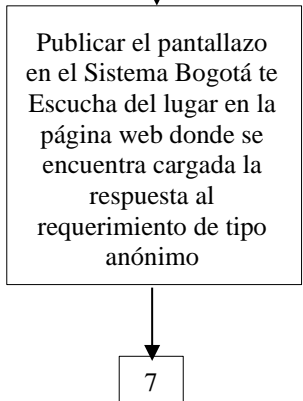
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	9 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
		En caso de tratarse de una sugerencia, seguir las recomendaciones de la “Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020”				
10		<p>Ingresar el requerimiento en el formato Control de requerimientos ciudadanos E-SCI-FT-003 – (Proceso Servicio a la Ciudadanía) Y formato Tablero control y seguimiento requerimientos CORDIS y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDGPC) procesos misionales M-DAL-FT-009 – (Procesos misionales).</p> <p>Se debe ingresar toda la información del requerimiento ciudadano, la cual debe coincidir con los datos ingresados en el Sistema Bogotá te Escucha.</p>	<p>Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía</p> <p>Procesos misionales de la entidad</p>		<p>Control de requerimientos ciudadanos E-SCI-FT-003</p> <p>Tablero control y seguimiento requerimientos CORDIS y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDGPC) procesos misionales M-DAL-FT-009</p>	<p>Max: 2 días</p> <p>Min: 1 día</p> <p>Prom: 1 día</p>
11		<p>Verificar que las peticiones registradas en el Formato Control de requerimientos ciudadanos - E-SCI-FT-003 sean las mismas que están en el reporte de gestión de peticiones del Sistema Bogotá te Escucha, emitido mensualmente por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Si no coincide la información devolverse a la actividad No. 10 y registrar los datos correctos del requerimiento. Si la información coincide pase a la siguiente actividad.</p>	<p>Profesional Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>X</p>	<p>Formato Control de requerimientos ciudadanos E-SCI-FT-003</p>	<p>Max: 5 días</p> <p>Min: 4 días</p> <p>Prom: 4 días</p>

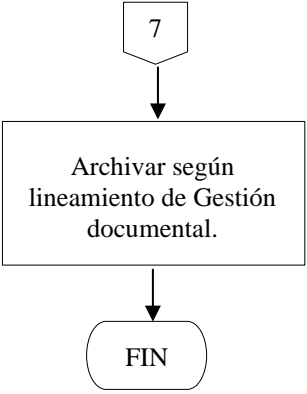
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	10 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
12		Asignar el requerimiento a la(s) dependencia(s) idónea(s) para responder, mediante el Sistema Bogotá te Escucha. Para las denuncias por actos de corrupción, tener en cuenta las condiciones generales 8 y 9.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		Asignación del requerimiento en el Sistema Bogotá te Escucha	Max: 2 días Min: 1 día Prom: 1 día
13		Proyectar la respuesta atendiendo todos los requerimientos hechos por el ciudadano en términos de oportunidad, claridad, calidez y coherencia, tener en cuenta las condiciones generales No. 25 y 34. Nota: En caso de que el requerimiento sea “anónimo” tener en cuenta la condición general No. 7.	Proceso /dependencia encargada de responder el requerimiento		Respuesta proyectada A-GDO-FT-016	Max: 15 días Min: 10 días Prom: 12 días
14		Radicar la respuesta del requerimiento en el proceso Gestión Documental – ventanilla única de radicación aplicando el procedimiento A-GDO-PR-002 para ser enviada al(la) ciudadano(a).	Proceso/dependencia encargada de responder el requerimiento		Correo electrónico u oficio radicado A-GDO-FT-016	Max: 2 días Min: 1 día Prom: 1 día
15		Cargar la respuesta radicada en el Sistema Bogotá te Escucha y cerrar el requerimiento por respuesta definitiva. NOTA: En los casos de respuesta consolidada, el proceso/dependencia que tiene el rol de consolidar, debe cerrar de últimas el requerimiento, cargando la respuesta radicada con el evento cerrado por respuesta consolidada.	Proceso/dependencia encargada de responder el requerimiento		Requerimiento cerrado por respuesta definitiva en el Sistema Bogotá te Escucha Requerimiento cerrado por respuesta consolidada en el Sistema Bogotá te Escucha	Max: 2 días Min: 1 día Prom: 1 día

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	11 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
16		Desde el proceso Servicio a la Ciudadanía se debe revisar las respuestas que se carguen en el Sistema Bogotá te Escucha, verificando que el oficio esté radicado y que las respuestas cumplan en términos de oportunidad, claridad, calidez, coherencia y manejo del sistema. De no cumplir con lo anterior, se le informará al proceso/dependencia encargada de proyectar respuesta para realizar los ajustes pertinentes en el Sistema Bogotá te Escucha.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía	X	Oficio de respuesta radicado Correo electrónico observaciones respuesta cargada en el Sistema Bogotá te Escucha	Max: 15 días Min: 10 días Prom: 12 días
17		Solicitar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de las respuestas a los requerimientos anónimos en la página web de la entidad.	Profesional - Servicio a la Ciudadanía Profesional - Oficina de Comunicaciones		Formato de publicación E-COE-FT-007 Correo electrónico solicitud publicación	Max: 10 días Min: 5 días Prom: 7 días
18		Publicar el pantallazo en el Sistema Bogotá te Escucha del lugar en la página web, donde se encuentra cargada la respuesta al requerimiento de tipo anónimo. Se debe cargar este pantallazo en la sección de documentos adjuntos del requerimiento.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía		Pantallazo publicado en el Sistema Bogotá te Escucha	Max: 5 días Min: 2 días Prom: 3 días


	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	12 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024

No.	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO	TIEMPO
19		Archivar toda la documentación generada durante el procedimiento: según los lineamientos del instructivo de gestión documental A-GDO-IN-001.	Profesional y/o auxiliar - Servicio a la Ciudadanía Servidor público o contratista responsable de la proyección de la respuesta en cada proceso/dependencia.		Carpetas físicas y virtuales con la información generada durante el procedimiento	Max: 5 días Min: 2 días Prom: 3 días


* Insertar las filas que sean necesarias

5. CONTROL DE CAMBIOS


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
01	1. Creación del Procedimiento	23/05/2008	IVÁN ROBERTO CORTES GÓMEZ Asesor Sistema Integrado de Gestión
02	2. Actualización actividades del procedimiento según el canal de recibo de requerimiento. 3. Actualización de actividades relacionadas con informes de gestión del SDQS 4. Ajuste al nuevo formato y codificación	27/07/2011	JOSÉ DARÍO GUERRERO Angélica Franco
03	1. Inclusión de un control para la entrega de respuestas a la ciudadanía, ajuste de codificación por división de proceso	13/11/2012	JOSÉ DARÍO GUERRERO ANGÉLICA FRANCO
04	1. Ajustar procedimiento de acuerdo con la circular 064 de la Secretaria General. 2. Modificación del procedimiento en lo que concierne al cierre en el SDQS	06/02/2014	YANIRA AVELLANEDA Profesional Universitario SDQS MARÍA CECILIA ALARCÓN GALLEGU Profesional Universitario OAP
05	Se unen las actividades 7 y 8 puesto que primero se analiza y después se sube en el aplicativo SDQS. Ajustar las actividades 19, 21, 22 y 23 en cuanto a la descripción de la actividad, responsables, cargo y documento registró ya que la recepción de los requerimientos y la entrega de los requerimientos a la ciudadanía quedan a cargo del Profesional de SDQS y ya no recae en el encargado de UPI y/o Convenio. Se modifican las actividades 16, 17 y se elimina la actividad 18 ya que es el Área de Servicio a la ciudadana quien hace entrega de las respuestas a los requerimientos. Por último, se agrega la actividad 19 solicitando la publicación del informe a la gestión SDQS. Posteriormente se reajusta la numeración del procedimiento.	24/07/2014	BLANCA YANIRA AVELLANEDA GONZÁLEZ Profesional Universitario SDQS
06	Se ajusta el procedimiento a la nueva plantilla.	22/09/2014	STEFANY CERQUERA SÁNCHEZ Profesional Universitario

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	13 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
07	<p>1. Alcance: Se elimina la frase “respecto a estos”.</p> <p>2. Condiciones generales: 3.1 se modifica la redacción conforme a lo establecido en el art. 14 dela Ley 1755 de 2015.</p> <p>3.2 Se hace referencia al código del formato empleado para registro de requerimientos ciudadanos. Se incluye como numeral</p> <p>3.3 el tratamiento a PQRSD que se reciben por canal telefónico. Se incluye el numeral</p> <p>3.4 para las respuestas a requerimientos Anónimos conforme al Artículo 69 de la Ley 1438 de 2011. Se incluye el numeral</p> <p>3.5 que hace referencia a las denuncias por actos de corrupción. Se incluye el numeral</p> <p>3.6 para el tratamiento de redes sociales.</p> <p>3. En el glosario se incluye la definición de la Denuncia por actos de corrupción. Se ajusta de definición de Queja acorde al SDQS. Se complementa la definición del SDQS.</p> <p>4. Se incluye el correo electrónico, se modifica los responsables y tiempos en la descripción de la primera actividad,</p> <p>5. Se actualizan en general las actividades del procedimiento, involucrando las tareas, responsables y controles vigentes.</p> <p>6. En la actividad N° 7 se incluye el correo institucional como medio válido para el envío de requerimientos a las áreas asignadas en el SDQS dedar trámite, optimización en ahorro de papel.</p> <p>7. Se incluyen las actividades 21, 22, 23, 24 y 25 para dar trámite a los requerimientos vencidos</p> <p>8. Se consolida en la actividad 26 la elaboración de informes a la gestión de requerimientos.</p> <p>El archivo documental es la actividad final del procedimiento.</p>	28/02/2017	ANY JACKELINE ROJAS PINILLA Contratista Profesional Atención a la Ciudadanía
08	<ul style="list-style-type: none">Se realiza el cambio del nombre del procedimiento de “atención a requerimientos ciudadanos” por “<i>atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha –sdqs</i>”, ya que es necesario establecer un procedimiento para el manejo de las denuncias por actos de corrupción y teniendo en cuenta que, para el área de atención a la ciudadanía, el manejo de estas denuncias (en cuanto a su incorporación en el sistema) es el mismo a un derecho de petición. Así mismo, se atiende la solicitud realizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el formulario FURAG.Se actualiza y se complementa el objeto del procedimiento incorporando lineamientos del Estatuto Anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.Se incorporan las siguientes condiciones generales:<p>3.2. Se incorpora en la condición general que se debe seguir el protocolo establecido en la entidad para dar respuesta a la ciudadanía.</p><ul style="list-style-type: none">Se actualiza la forma para dar a conocer las respuestas a las peticiones anónimas teniendo		GRISEL CORDOBA CASELLA Contratista Profesional Especializado áreaAtención al Ciudadanía

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	14 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
	<p>en cuenta lo enunciado en el manual para la atención de peticiones ciudadanas emitido por la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá, 2 versión del mes de diciembre del 2019.</p> <ul style="list-style-type: none">Se modifica el tratamiento de las denuncias por actos de corrupción, teniendo en cuenta el manual para la atención de peticiones ciudadanas, y que el área idónea para analizar, investigar una denuncia por actos de corrupción es la oficina de control interno disciplinario.se modifica esta condición, teniendo en cuenta que el servidor público una vez hace contacto con la ciudadanía, si, no puede dar respuesta a su requerimiento de forma inmediata tiene la obligación a registrarla en el sistema Bogotá te Escucha.Es necesario para lograr unificación en la atención de la ciudadanía.Es necesario para unificación y claridad del proceso de recepción del requerimiento a través del canal escrito. <p>Esta condición es necesaria para dar a conocer el procedimiento de recepción de los requerimientos realizados a través del buzón de sugerencias; teniendo en cuenta que para el registro en el sistema de peticiones “Bogotá te Escucha” no cambia el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">Es necesaria, ya que la ciudadanía comete errores en la asignación en la tipología de la petición, generando información errónea en las estadísticas mensuales de la entidad.Es necesaria esta condición para el correcto manejo del aplicativo.Es necesaria esta condición para el correcto manejo del aplicativo.Es necesaria esta condición para el cumplimiento del Acuerdo Distrital 529 de 2013.Es necesaria esta condición para dar cumplimiento a lo establecido en la circular 001 de 2018.Es necesaria esta condición para el correcto manejo del aplicativo.Es necesaria esta condición para el correcto manejo del aplicativo y dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.Es necesaria esta condición para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.Es necesaria esta condición para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, y al Departamento Administrativo de la Función Pública a través del formato FURAG.Es necesaria esta condición para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano. <ul style="list-style-type: none">En la actividad No. 1 Se cambia la palabra		

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	15 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
	<p>“identificar” por recibir, ya que, para todas las peticiones ciudadanas, sin importar el medio a través del cual llegue el requerimiento debe ser recibido y con esta actividad se inicia el procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se cambia la actividad No. 2 pues se unifica con la No. 1.• Se cambia la actividad No. 3 ya que en el sistema SDQS sólo se deben registrar las peticiones ciudadanas.• Se cambia la actividad No. 4, ya que se unifica con el número 1.• Se elimina la actividad No. 5 ya que el procedimiento enunciado se pretende eliminar, teniendo en cuenta que el procedimiento para el tratamiento para las peticiones recibidas a través de buzón de sugerencias es el mismo para el resto de peticiones, solo cambia la forma de la recepción. Por esta razón se agrega la condición general número 3.10. y se puede hacer racionalización de documentos.• Se incorporan las actividades 6 y 7 ya que, si la información se puede entregar de inmediatamente, no se debe hacer el registro en el sistema Bogotá te Escucha.• La actividad No. 6 se cambia de orden a la actividad No. 8 debido a la necesidad de depurarlas peticiones ciudadanas.• Se elimina la actividad No. 7 ya que esto es previo al registro de la petición en el sistema.• Se elimina la actividad No. 8 ya que Atención al Ciudadanía no es competente para el envío de correspondencia.• Se cambia de orden la actividad No.9 de seguimiento de la petición.• Se cambia de orden la actividad No. 10 de orden, quedando en la No. 9, así mismo, se elimina la palabra “recibir” de la misma.• Se cambia el orden de la actividad pasada de la 11 a la 10 así mismo se modifican los tiempos.• Se elimina la actividad No. 12 ya que en el seguimiento realizado se verificará la existencia de la respuesta, si es así, se descarga del aplicativo y se guarda en la carpeta compartida de atención a la ciudadanía, esto por Política de Gestión Ambiental y racionalización en el uso del Papel.• Se cambia de orden la actividad No. 13 y pasa al No. 11.• Se modifica el orden de la actividad No. 29 y pasa a la 12.• Se eliminan las actividades 14 y 15 por la información suministrada en la proyección de la respuesta, por lo tanto, esta actividad no es necesaria.• Se elimina la actividad No. 16 ya que la respuesta se encuentra ya en custodia del proceso de atención a la ciudadanía debido al seguimiento a las peticiones realizadas.• Se eliminan las actividades No. 17, 18, 19 y 20 por no competencia del área para entregar respuestas.		

 <div>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small></div>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	16 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
	<p>El área idónea para esto es el área de correspondencia.</p> <ul style="list-style-type: none">Se eliminan las actividades No. 21, 22,23,24,25,26,27 y 28 ya que estas actividades no pertenecen al procedimiento.Se incorpora la condición general No. 3.21 en donde se brinda orientación para la atención de ciudadanía que hable otra lengua u otro idioma dando cumplimiento al Decreto 1166 DE 2016.Se incorpora la condición general No. 3.22 en donde se establecen parámetros para el uso de la herramienta SIEL de acuerdo con la nueva política para su uso.Se incorpora la condición general No. 3.23 en donde se registran los ítems que debe contener el informe de gestión de área y en donde debe ser publicado		
09	<p>Se realizan los siguientes cambios:</p> <ul style="list-style-type: none">Se incorpora en el glosario el concepto de precisión, congruencia, consecuencia y respuesta de fondo.Se elimina el concepto solución de fondo del glosario.En la condición general No. 7 se incorporan lineamientos para que los peticionarios anónimos de las unidades puedan acceder a las respuestas de sus peticiones. <p>Se incorpora las siguientes condiciones generales:</p> <ul style="list-style-type: none">Obligatoriedad en que todas las peticiones ciudadanas tengan radicado del sistema de gestión documental de la entidad.Se incorpora condición general para el manejo de las peticiones oscuras o irrespetuosas.Se incorpora condición general para el manejo del buzón de sugerencias para evitar que queden peticiones sin trámite.Se incorpora condición general para el manejo de las peticiones ciudadanas a través de redes sociales atendiendo la circular No. 011 del 4 de noviembre del 2020 enviada por la Veeduría Distrital.	13/04/2021	GRISEL CORDOBA CASELLA Contratista Profesional área Atención al Ciudadanía
10	<ul style="list-style-type: none">Se incorpora condición general para el seguimiento por parte de control interno disciplinario de las peticiones respondidas por fuera de términos en la entidad.	24/11/2021	GRISEL CORDOBA CASELLA Contratista Profesional Subdirección Administrativa y Financiera

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL <small>Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	17 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
11	<ul style="list-style-type: none">Se Incorpora condición general No. 10 para la verificación de existencia de peticiones ciudadanas en los buzones de las Unidades de Protección.Se incorpora condición general No. 11 formalizando los recorridos a las Unidades de Protección integral.Se incorpora condición general No. 12 para la obligación en la firma del acuerdo de confidencialidad de atención a la ciudadanía de los integrantes del proceso de atención a la ciudadanía.Se incorpora condición general No. 17 en donde se incorpora el lineamiento para atender las peticiones de los contratistas o funcionarios de la entidad.Se incorpora condición general No. 18 en donde se hace obligatorio hacer el seguimiento escrito a las respuestas que se emiten a la ciudadanía a través del canal escrito.Se incorpora la condición general No. 19 en donde se emite el lineamiento para la realización del Cliente Incógnito Telefónico.Se incorpora condición general No. 35 en donde se especifica el seguimiento que se debe hacer a las peticiones ciudadanas.Se incorpora condición general No. 36 en donde se establecen las variables que se deben tomar para la realización de los informes de gestión mensual y trimestral.	24/06/2022	GRISEL CORDOBA CASELLA Contratista Profesional Subdirección Administrativa y Financiera
12	<ol style="list-style-type: none">Se realiza la actualización de las áreas / dependencias y cargos mencionados en el documento con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”Se realiza el ajuste de la codificación de los formatos y documentos mencionados en el procedimiento (manual, documento interno o instructivo), de acuerdo con los ajustes realizados a los códigos de los documentos del Sistema Integrado de Gestión producto del rediseño institucional.Se realiza cambio de código del documento del A-ACI-PR-001 al código E-SCI-PR-001	04/10/2022	MARISOL MONSALVE USME PROFESIONAL OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN
13	<p>Se realizan los siguientes cambios:</p> <ol style="list-style-type: none">Condiciones Generales.<ul style="list-style-type: none">Se actualiza la versión del Manual para la Atención de Peticiones Ciudadanas emitido por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.Se actualiza la Ley que reglamenta el Código General Disciplinario.Se incluye que los funcionarios y contratistas laboralmente activos pueden colocar sus peticiones en el link que se ha dispuesto en la página institucional.Se modifica la periodicidad de las visitas a las unidades para indagar si hay peticiones por parte de los beneficiarios, dicha visita será trimestral.Se aclara que se tomará una muestra de mínimo el 20% de las peticiones recibidas y registradas para la verificación del cumplimiento de los atributos.Se modifica la periodicidad del ejercicio de cliente incognito telefónico a semestral, y se plantea hacer	03/05/2023	JULIETH CRISTINA GUZMÁN CARDONA PROFESIONAL UNIVERSITARIO SERVICIO A LA CIUDADANÍA

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	18 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024


VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
	<p>mesa de trabajo con los servidores para hacer correctivos en caso de ser necesario.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se modifica el cargo de subdirector Administrativo, por Secretario General, de acuerdo al rediseño institucional.• Se incluye que, en caso de vencimiento de una petición, se emite memorando dirigido a la dependencia responsable atender el requerimiento a la mayor brevedad.• Se incluye mesa de trabajo trimestralmente con las dependencias que presentaron vencimientos para establecer causas y acciones de mejora.• Se aclara que faltando ocho días para el vencimiento de la petición Servicio a la Ciudadanía enviara mediante correo electrónico a la dependencia una alerta de vencimiento.• Se incluye numeral en el cual se especifica que los gerentes, jefes de oficina o líderes de proceso con la firma del oficio de respuesta a la PQRS, se hacen responsables por el tratamiento de la petición ciudadana y sus efectos.• Se incluye que en caso de que una petición sea catalogada como queja, se dar reparto a la oficina responsable de emitir respuesta, con copia a Control Disciplinario Interno.• Se incluye la publicación del “boletín”, con la información de la gestión del mes inmediatamente anterior.• Se incluye la publicación en la página web institucional del informe de gestión y el informe de transparencia del mes inmediatamente anterior.• Se indica que se habilitó en el portal web un espacio denominado “conoce, propone y prioriza” para que la ciudadanía interponga sugerencias. <p>2. Desarrollo del procedimiento (flujograma)</p> <ul style="list-style-type: none">• Se incluye el punto de control en el numeral 11. Para verificar que las peticiones ingresadas a formato de Control de Peticiones Ciudadanas sean las mismas que están en el reporte que emite la Alcaldía Mayor de Bogotá.• Se aclara en los numerales 14 y 15. Que el responsable de emitir la respuesta y radicar el oficio es la dependencia encargada de atender la petición.• Se incluye punto de control en el numeral 16. en el cual se establece que desde servicio a la ciudadanía se verifica que la respuesta que dio la dependencia esté debidamente radicada. En caso contrario se le solicita hacer la radicación de la respuesta para cargar en la plataforma.		

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	19 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
14	<p>1. Se actualiza la plantilla del documento.</p> <p>2. Se cambió el nombre del procedimiento, en el cual estaba "ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO BOGOTÁ TE ESCUCHA – SDQS" y se cambió por "ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA"</p> <p>3. Se cambió la redacción del objetivo del procedimiento, en el cual estaba "Establecer los lineamientos para la atención a los requerimientos y denuncias ciudadanas, atendiendo las directrices del Estatuto Anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, garantizando un servicio transparente y oportuno" y se cambió por el siguiente objetivo " Establecer los lineamientos para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ciudadanas, atendiendo las directrices del Estatuto Anticorrupción, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, garantizando un servicio transparente y oportuno".</p> <p>4. Se ajustó la redacción del alcance del procedimiento.</p> <p>5. Se modifica el glosario y el mismo se ordena alfabéticamente.</p> <p>6. Se ajustaron las condiciones generales No. 2, 3, 4, 5, 6, 11, 15, 17, 19,21, 22 en cuanto a su redacción, ortografía, cambio de área por proceso/dependencia, ajuste de normatividad</p> <p>7. Se elimina la condición general No. 21 “El área de atención a la ciudadanía se comunicará mensualmente a cada unidad para verificar la existencia de peticiones en el buzón de sugerencias y realizará un acta con la información recopilada" debido a que ya está incluida en la condición general No. 11.</p> <p>8. Se elimina la condición general No. 5 "Para el registro de los requerimientos recibidos por medio telefónico se diligenciará el formato “Recepción de Requerimientos Ciudadanos E-SCI-FT-001", para su posterior radicación ante Administración Documental y registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – Bogotá te Escucha. " debido a que ya está incluida en la condición general No. 2.</p> <p>9. Se elimina la condición general No. 12 "De forma bimensual, se realizarán las visitas a las Unidades de Protección Integral con el fin de indagar con los beneficiarios la necesidad de instaurar algún derecho de petición. Todo lo actuado en estas visitas, debe ser registrado en el formato de ACTA A-GDO-FT-004 y entregado en físico a la coordinación del proceso", en el entendido que estás visitas se alinearán con las encuestas de satisfacción, proceso llevado en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación.</p> <p>10. Se elimina la condición No. 14 "Cuando el administrador de las redes sociales identifique que se</p>	16/12/2024	<p>KAREN VIVIANA ROJAS PÉREZ CONTRATISTA SECRETARÍA GENERAL – PROCESO SERVICIO A LA CIUDADANÍA</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud</small>	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	20 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORÓ
	<p>ha realizado una petición ciudadana a través de este medio, solicitará al ciudadano un correo electrónico o dirección física para la entrega de la respuesta y la redireccionará al correo electrónico de atención a la ciudadanía atencionciudadano@idipron.gov.co para que inicie su trámite conforme a lo establecido para este canal de atención" debido a que la misma está inmersa en la condición No. 2.</p> <p>11. Se elimina la condición No. 16 "La recepción de los requerimientos por escrito, la realizará la oficina de correspondencia, quien ingresará al Sistema de Administración Documental de la Entidad y remitirá la solicitud a Servicio a la Ciudadanía para el registro de esta en el sistema de peticiones Bogotá te Escucha" en el entendido que ya está inmersa en la condición No. 2 y 4.</p> <p>12. Se elimina la condición No. 35 "En caso de detectar una petición vencida, el grupo de Servicio a la Ciudadanía emitirá un memorando firmado por el Defensor del Ciudadano, dirigido al responsable de la dependencia exhortándolo a contestar la petición vencida en el menor tiempo posible", en el entendido que cuando se vence una petición se envía una alerta mediante el correo electrónico y la plataforma Bogotá te Escucha, en cumplimiento de la Política Cero Papel.</p> <p>13. Se elimina la condición No. 38 "Para la elaboración de los informes mensuales y trimestrales de gestión del proceso de servicio a la ciudadanía, se debe tener en cuenta la información enviada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ítem “REGISTRADOS y RECIBIDOS”; estas dos variables permiten identificar la gestión real de la entidad según capacitación ofrecida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá", en el entendido que ya está incluida en la condición No. 30 .</p> <p>14. Se agregaron condiciones generales de acuerdo con la operación del procedimiento y se ajusta la numeración de las mismas.</p> <p>15. Se modifica el desarrollo del procedimiento de acuerdo con las condiciones descritas y la operación actual del proceso</p> <p>16. En todo el procedimiento se ajusta el nombre del proceso a "Servicio a la Ciudadanía"</p> <p>17. Se ajustan los códigos de los formatos descritos en los registros de las actividades</p> <p>18. Se agrega en la actividad 10 el formato Tablero control y seguimiento requerimientos Cordis y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDGPC) procesos misionales M-DAL-FT-009 y se ajusta numeración.</p> <p>19. En todo el documento se cambió la sigla "SDQS" por "Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas – Bogotá te Escucha"</p> <p>20. Se establece la unidad de medida para todas las actividades del procedimiento.</p> <p>21. En todo el documento se reemplaza la palabra "área" por "proceso/dependencia"</p> <p>22. Se realiza la inclusión del lenguaje incluyente en el documento.</p>		

	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	CÓDIGO	E-SCI-PR-001
		VERSIÓN	14
	ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS Y DENUNCIAS CIUDADANAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA	PÁGINA	21 de 21
		VIGENTE DESDE	16/12/2024

6. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	HARLY RAFAEL LEUDO PAZ	SECRETARIO GENERAL	16/12/2024
APROBACIÓN LÍDER DE PROCESO	HARLY RAFAEL LEUDO PAZ	SECRETARIO GENERAL	16/12/2024