
 Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES	Versión: 01	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión coherente, comprensible y oportuna de las peticiones (consulta, denuncia por actos de corrupción, derecho de petición de interés general o particular, felicitación, queja, reclamo, solicitud de acceso a la información, solicitud de copia, sugerencia) presentados por los peticionarios al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud (IDCBIS).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las peticiones que presenten los peticionarios al IDCBIS. Inicia con la recepción y direccionamiento y finaliza con la respuesta al usuario y si se requiere, la generación de planes de mejora.

3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de Gestión y Aseguramiento de Calidad, recibir, realizar evaluación inicial, direccionar las peticiones y enviar la respuesta al peticionario dentro de los tiempos establecidos normativamente.

Es responsabilidad de Planeación y Control, recibir, hacer seguimiento y dar respuesta a los asuntos disciplinarios dentro de los tiempos establecidos normativamente.

Es responsabilidad del Asistente de dirección, asignar el número de radicado interno a las peticiones.

Es responsabilidad de los Directores y/o Líderes de cada proceso realizar la investigación y emitir la respuesta correspondiente a las peticiones asignadas dentro de los tiempos establecidos normativamente.

Es responsabilidad de la Dirección General, aprobar y firmar la respuesta a la petición.



4. DEFINICIONES

Peticionario: organización o persona natural o jurídica que interpone una petición.

Consulta: solicitud de información, opinión o consejo técnico sobre un tema específico que sea de las áreas de experiencia del IDCBIS.

Derecho de petición: es el derecho constitucional que tiene toda persona para presentar y solicitar respetuosamente una petición por motivos de interés particular o general.

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Catalina Bobadilla	Sonia García	Bernardo Camacho
Cargo/Actividad	Profesional Especializado	Gestor Aseguramiento de la calidad	Director General

 <p>Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES</p>	<p>Versión: 01</p>	

Queja: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de uno o varios colaboradores en desarrollo de sus actividades y/o funciones en el IDCBIS. .

Reclamo: manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos y/o servicios prestados por el IDCBIS.

Petición: cualquier consulta, denuncia por actos de corrupción, derecho de petición de interés general o particular, felicitación, queja, reclamo, solicitud de acceso a la información, solicitud de copia, sugerencia que sea presentado ante el IDCBIS.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS-Bogotá Te Escucha): herramienta virtual diseñada para gestionar peticiones ante diferentes entidades y organismos distritales. Este aplicativo es administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o la gestión en el instituto.



Denuncia por actos de corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier persona para dar a conocer ante las autoridades conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos, funciones, realización de actividades, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta cualquier persona con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad y organismo distrital.

Solicitud de acceso a la información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información derivada de la operación del instituto.

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.

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de "COPIA CONTROLADA". La información de este documento es de carácter confidencial y de propiedad del IDCBIS. Su reproducción y uso requiere autorización de Gestión y Aseguramiento de Calidad.

 <p>Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES</p>	<p>Versión: 01</p>	

5. ABREVIATURAS

IDCBIS: Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

6. FRECUENCIA

Se llevará a cabo cada vez que se presente una petición.

7. MATERIALES Y EQUIPOS

No aplica

8. PROCEDIMIENTO



8.1 RECEPCIÓN DE PETICIONES

8.1.1 Los canales de comunicación para hacer llegar una petición al IDCBIS son los siguientes:

- **Correo electrónico:** contacto@idcbis.org.co , ascal@idcbis.org.co o cualquier otro correo institucional.
- **Teléfono o presencial:** registrando en el formato **Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias IDCBIS-GAC-FT-037**, la información del peticionario, la fecha y descripción del evento y referencie el medio por el cual se realiza la solicitud.
- **Redes sociales:** a través de las cuentas oficiales del instituto:
Facebook: Idcbis
Instagram: @idcbis
Twitter: @IDCBIS
YouTube: Canal IDCBIS
- **Herramienta virtual-SDQS:** Ingresando a la página Web del IDCBIS <https://www.idcbis.org.co> . En el pie de página, buscar el enlace “Atención a usuarios” en donde se redireccionará automáticamente al aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Ver instructivo **Registro y consulta de peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) IDCBIS-GAC-INS-007**

8.1.1.1 Las peticiones recibidas por correo electrónico, teléfono o presencial y/o redes sociales; deben ser direccionadas al área de aseguramiento de la calidad para que sean ingresadas en la herramienta virtual SDQS teniendo en cuenta los datos suministrados del peticionario. Ver instructivo **Registro**

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de “COPIA CONTROLADA”. La información de este documento es de carácter confidencial y de propiedad del IDCBIS. Su reproducción y uso requiere autorización de Gestión y Aseguramiento de Calidad.

 Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES	Versión: 01	

y consulta de peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) IDCBIS-GAC-INS-007.

8.1.1.2 Al momento de recibir alguna solicitud mediante redes sociales, el administrador de las redes identificará el contenido del mensaje para evaluar si es posible dar respuesta inmediata. Si se identifica que no se puede dar respuesta inmediata a la solicitud por estar relacionada con insatisfacción respecto a la conducta o actuar de algún colaborador del IDCBIS (queja) o insatisfacción sobre el incumplimiento de las características de los productos y/o servicios prestados por el IDCBIS (reclamo), solicitar al usuario por **mensaje privado** datos como nombre completo, cédula de ciudadanía, teléfono de contacto y correo electrónico e informarle que la petición va a ser direccionada al área de aseguramiento de la calidad para su respectiva gestión y respuesta teniendo en cuenta los tiempos establecidos según la Ley 1755 de 2015.

Nota: Las quejas y reclamos recibidas mediante redes sociales serán ingresadas a la herramienta virtual Bogotá Te Escucha por parte de aseguramiento de la calidad

8.2 ATENCIÓN DE LA PETICIÓN

8.2.1 Ingresar a la herramienta virtual SDQS <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login> con el usuario y contraseña asignado previamente por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

8.2.2 En la página de inicio se encuentra la bandeja de entrada en donde se visualizan las peticiones pendientes por gestionar y los datos correspondientes a:

Bandeja entrada peticiones

Buscar petición

Número de Petición:



Buscar
Búsqueda avanzada

En la sección "Mis Pendientes por gestionar" el listado de las peticiones que están pendientes por atender. Actualmente tienes 1 peticiones por atender.

Mis pendientes por gestionar
Gestión Peticiones Peticionario

Número de Petición	Fecha de registro	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha de vencimiento	Estado actividad	Semáforo	Opción
2736072018	2018-11-22	IDCBIS	Registro	2018-11-21	2018-11-22			

Mostrando 1 a 1 de 1 registros
◀ Atrás Siguiente ▶

 Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES	Versión: 01	




- **Número de petición:** número generado por el sistema para identificar la petición
- **Fecha de registro:** fecha en la que es registrada la petición en el sistema.
- **Entidad:** nombre de la entidad responsable de gestionar la petición.
- **Evento:** describe el estado actual de la petición. Puede ser:


Registro: Cuando se realiza el registro de la petición y se selecciona una entidad de destino

Asignar: Cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias.

Respuesta parcial: Se utiliza cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente, por lo tanto se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.



- **Fecha de asignación:** fecha en la que es asignada la petición.
- **Fecha de vencimiento:** tiempo límite para gestionar la petición de acuerdo al tiempo establecido por normatividad vigente.
- **Estado actividad:** días hábiles restantes para gestionar la petición
- **Semáforo:** Indica el estado de la petición

ICONO	ESTADO
	Petición dentro de los términos de ley
	Petición próxima a cumplir los términos de ley
	Petición fuera de los términos de ley

- **Opción:** Al hacer clic en el icono  , se re direcciona al **formulario atención de petición.**

8.2.3 Ingresar al formulario de atención de petición: **Opción/atención de petición**

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de "COPIA CONTROLADA". La información de este documento es de carácter confidencial y de propiedad del IDCBIS. Su reproducción y uso requiere autorización de Gestión y Aseguramiento de Calidad.

 <p>Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES</p>	<p>Versión: 01</p>	

8.2.3.1 Revisar los datos básicos de la petición en la sección “**Información básica**”:
Opción/atención de petición/información básica

- En la opción “**Ver detalle de la petición**”, se accede a la descripción de la solicitud y a los archivos adjuntos así como a todos los datos correspondientes a la petición registrada (tipo de petición, tema, palabra clave, entidad destino, tipo de petición para la entidad, información adicional y lugar de los hechos).
- Para acceder a la información básica del peticionario, ingresar a la opción “**Ver detalle del peticionario**”.

8.2.3.2 Si se requiere modificar el tipo de Petición, ir a **opción/atención de petición/actualizar petición/registro de petición** y seleccionar el tipo de petición correspondiente en la casilla “**Tipo de Petición para la Entidad**”.

8.2.3.3 Para incluir notas a la petición ir a **opción/atención de petición/actualizar petición/registro de petición** y en la parte inferior, agregarlas en el ítem “**Notas**”.

8.2.3.4 Para visualizar el historial de las notas, ya sea las propias o las de otras entidades: **opción/atención de petición** en el ítem “**Anotaciones**”,

8.3 CLASIFICACIÓN

8.3.1 Determinar si la petición es competencia del IDCBIS o de otra entidad (distrital, nacional y/o territorial o privada).



8.3.1.1 Si la petición recibida no es competencia del IDCBIS:

8.3.1.1.1 Consultar la hoja de ruta: **opción/atención de petición/ver detalle de la petición hoja de ruta**

8.3.1.1.2 Verificar si la petición está asignada a la entidad(es) competente(s) y dar cierre por no competencia en el formulario del evento: **Opción/atención de petición/formulario evento** y diligenciar teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Evento:** seleccionar de la lista desplegable el evento “Cierre por no competencia”.
- **Tema:** seleccionar el tema que tenga relación con la petición.
- **Categoría:** seleccionar la categoría según corresponda.
- **Subtema:** Seleccionar según corresponda
- **Proceso de calidad:** seleccionar según corresponda
- **Tipo de tramite:** seleccionar según corresponda
- Dar clic en **Enviar**

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de “COPIA CONTROLADA”. La información de este documento es de carácter confidencial y de propiedad del IDCBIS. Su reproducción y uso requiere autorización de Gestión y Aseguramiento de Calidad.

 <p>Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES</p>	<p>Versión: 01</p>	

8.3.1.1.3 Si la petición, no está asignada a la(s) entidad(es) competente(s), realizar el traslado ingresando a **Opción/Atención de petición:** En la parte inferior de la página se encuentra el **Formulario del evento**, el cual debe ser diligenciado teniendo en cuenta lo siguiente:

Traslado a entidad(es) distrital(es):

- **Evento:** seleccionar de la lista desplegable el evento “Trasladar”.
- **Tema:** seleccionar el tema que tenga relación con la petición.
- **Categoría:** seleccionar la categoría “Traslado de petición por competencia”.
- **Subtema:** seleccionar el tipo de entidad a la cual se va a realizar el traslado, en este caso “Traslado a entidades distritales”
- **Proceso de calidad:** seleccionar según corresponda
- **Tipo de tramite:** seleccionar según corresponda
- **Observaciones:** Incluir comentarios sobre el tratamiento de la petición para conocimiento por parte del peticionario.
- Ir al final de la página, y en las casillas **tema** y **entidad**, seleccionar según corresponda. Repetir esta acción agregando entidades a las que se realizara el traslado.
- Dar clic en Enviar



Traslado a entidad(es) nacional (es) y/o territorial(es) y/o privada(s)

Si la entidad competente para atender la petición es de orden nacional y/o territorial o privada, realizar oficio de traslado a la entidad correspondiente, radicarlo y enviar copia al peticionario del radicado.

De igual manera, realizar el traslado en la herramienta virtual ingresando a **Opción/Atención de petición:** En la parte inferior de la página se encuentra el **Formulario del evento**, el cual debe ser diligenciado teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Evento:** seleccionar de la lista desplegable el evento “Trasladar”.
- **Tema:** seleccionar el tema que tenga relación con la petición.
- **Categoría:** seleccionar la categoría “Traslado de petición por competencia”.
- **Subtema:** seleccionar el tipo de entidad a la cual se va a realizar el traslado, ya sea “Traslado a entidades nacionales y/o territoriales” o Traslado a entidades privadas, según corresponda.
- **Proceso de calidad:** seleccionar según corresponda
- **Tipo de tramite:** seleccionar según corresponda
- **Observaciones:** Incluir comentarios sobre el tratamiento de la petición para conocimiento por parte del peticionario.

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de “COPIA CONTROLADA”. La información de este documento es de carácter confidencial y de propiedad del IDCBIS. Su reproducción y uso requiere autorización de Gestión y Aseguramiento de Calidad.

 Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud	INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES	Versión: 01	

- Registrar el **número de folios de salida, número de radicado de salida, fecha de radicado de salida.**
- Adjuntar oficio de traslado y demás soportes que se requieran en la **“Sección de documentos adjuntos”** y en la **“Sección de documentos notificación peticionario”**.
- Al final de la página, en la casilla **Tema**, seleccionar **“Nación, territorio y empresa privada”** y en la casilla **Entidad**, seleccionar **“Entidad nacional”** y hacer clic en **“Agregar entidad”**.
- Hacer clic en **Enviar**

8.3.1.2 Sí la petición es competencia del instituto, asignar un número de radicado interno a la petición para su gestión y respuesta.

8.4 TRAMITE DE LA PETICIÓN

8.4.1 Enviar la petición al director y/o líder de proceso responsable de gestionar y dar respuesta, informando la fecha límite para la respuesta de acuerdo al tiempo establecido normativamente:



TIPO DE PETICIÓN	TIEMPO ESTABLECIDO
Solicitud de copia	10 días hábiles
Solicitud de acceso a la información	10 días hábiles
Derecho de petición de interés general o particular	15 días hábiles
Felicitación	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

8.4.2 Verificar que se cuenta con los datos necesarios para realizar la gestión y dar respuesta; de lo contrario, informar a aseguramiento de la calidad, quien se encargará de solicitar al peticionario ampliación o aclaración de la petición:

8.4.2.1 Ampliación (cuando se requiera mayor información y tiempo para atender de fondo la solicitud):

Ir a **Opción/atención de petición** y en la parte inferior está el ítem **Formulario del evento**, el cual debe ser diligenciado de la siguiente manera:

- **Evento:** Seleccionar “Solicitar ampliación”

 <p>Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES</p>	<p>Versión: 01</p>	

- **Tema:** Seleccionar el tema según corresponda.
- **Categoría:** Seleccionar la categoría según corresponda.
- **Subtema:** Seleccionar el subtema según corresponda.
- **Proceso de calidad:** Seleccionar el proceso según corresponda.
- **Tipo de trámite:** Seleccionar el tipo de trámite correspondiente.
- Seleccionar el canal de salida solicitado por el peticionario para recibir la información de la atención a la petición.
- En el espacio **“Digite su texto de acuerdo al evento seleccionado”**, describa la ampliación que requiere. Si es necesario, se puede adjuntar archivos a la solicitud.
- Hacer clic en **Enviar**

8.4.2.2 Aclaración (cuando no se comprende la finalidad de la petición):

Ir a **Opción/atención de petición** y en la parte inferior está el ítem **Formulario del evento**, el cuál debe ser diligenciado de la siguiente manera:

- **Evento:** Seleccionar “Solicitar aclaración”
- **Tema:** Seleccionar el tema según corresponda.
- **Categoría:** Seleccionar la categoría según corresponda.
- **Subtema:** Seleccionar el subtema según corresponda.
- **Proceso de calidad:** Seleccionar el proceso según corresponda.
- **Tipo de trámite:** Seleccionar el tipo de trámite correspondiente.
- Seleccionar el canal de salida solicitado por el peticionario para recibir la información de la atención a la petición.
- En el espacio **“Digite su texto de acuerdo al evento seleccionado”**, describa la aclaración que requiere. Si es necesario, se puede adjuntar archivos a la solicitud.
- Hacer clic en **Enviar**



Nota: Siempre se debe revisar el ítem **“Aclaraciones y ampliaciones”** para evitar solicitar al peticionario información requerida previamente por otras entidades.

8.4.3 Recopilar la información necesaria relacionada con la petición:

Si se trata de una queja o reclamo, proceder de la siguiente manera:

- Registrar en el formato **Gestión de quejas/reclamos IDCBIS-GAC-FT-031**, la descripción de las actividades realizadas durante la investigación, el responsable de la actividad, fecha de ejecución, información obtenida adjuntando los soportes que se generen.
- Identificar las posibles causas asociadas a la queja o reclamo, teniendo como participantes a Gestor/Líder del proceso, personal implicado y registrar la información en el formato.

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de “COPIA CONTROLADA”. La información de este documento es de carácter confidencial y de propiedad del IDCBIS. Su reproducción y uso requiere autorización de Gestión y Aseguramiento de Calidad.

 <p>Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES</p>	<p>Versión: 01</p>	

Si se detecta la necesidad de implementar planes de mejora, registrar en el formato **Gestión de quejas/reclamos IDCBIS-GAC-FT-031** la actividad, el responsable, fecha de inicio y fecha de finalización y responsable.

8.4.4 Proyectar respuesta al peticionario, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- **Coherencia:** Relación que existe entre la respuesta emitida y el requerimiento del peticionario.
- **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en lenguaje comprensible para el ciudadano.
- **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano con la respuesta a su requerimiento.
- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (Según sea el tipo de solicitud).



8.4.5 Revisar por Gestor del proceso, aprobar y firmar por Dirección General la respuesta y asignar número de radicado de salida.

8.5 COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA Y CIERRE

8.5.1 Ingresar a la herramienta virtual y en la bandeja de entrada de peticiones, ingresar a **opción/atención de petición** y diligenciar el ítem **formulario del evento**, las siguientes casillas:

- **Evento:** seleccionar de la lista desplegable el evento “**Respuesta definitiva**”.
- **Tema:** seleccionar el tema que tenga relación con la petición.
- **Categoría:** seleccionar la categoría que tenga relación con la petición.
- **Subtema:** seleccionar el subtema que tenga relación con la petición.
- **Proceso de calidad:** seleccionar según corresponda
- **Tipo de tramite:** seleccionar según corresponda
- Seleccionar el **canal de salida** solicitado por el peticionario para la recepción de la respuesta.
- En el espacio “**Digite su texto de acuerdo al evento seleccionado**”, incluir lo siguiente:

Cordial saludo Señor/Señora (nombre del peticionario)

 <p>Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES</p>	<p>Versión: 01</p>	

Según su requerimiento recibido por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS, me permito enviar respuesta a la petición, para fines pertinentes.

- Adjuntar la respuesta en la “**sección de documentos adjuntos**” y en la “**sección de documentos notificación peticionario**” y hacer clic en “**Enviar**”. El sistema notifica automáticamente al usuario el envío de la respuesta mediante correo electrónico.

8.5.2 Archivar en medio físico y digital el reporte de registro de la petición generado en el SDQS, respuesta y soportes generados.

9. NOTAS

En caso de no poder atender la petición en el tiempo establecido normativamente, el responsable de gestionar la respuesta debe informar a Gestión y Aseguramiento de la Calidad para enviar respuesta parcial al peticionario informando el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva. Ingresar a la herramienta virtual y proceder de la siguiente manera:

Ir a Opción/atención de petición y en la parte inferior está el ítem Formulario del evento:

- **Evento:** Seleccionar “Respuesta parcial”
- **Tema:** Seleccionar el tema según corresponda.
- **Categoría:** Seleccionar la categoría según corresponda.
- **Subtema:** Seleccionar el subtema según corresponda.
- **Proceso de calidad:** Seleccionar el proceso según corresponda.
- **Tipo de trámite:** Seleccionar el tipo de trámite correspondiente.
- Seleccionar el canal de salida solicitado por el peticionario para recibir la información de la atención a la petición.
- Incluir la respuesta parcial en el **espacio “Digite su texto de acuerdo al evento seleccionado”**. Si es necesario, se puede adjuntar archivos a la solicitud.
- Hacer clic en **Enviar**



10. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Registro y consulta de peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)
IDCBIS-GAC-INS-007

Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias **IDCBIS-GAC-FT-037**

Gestión de quejas/reclamos **IDCBIS-GAC-FT-031**

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de “COPIA CONTROLADA”. La información de este documento es de carácter confidencial y de propiedad del IDCBIS. Su reproducción y uso requiere autorización de Gestión y Aseguramiento de Calidad.

 <p>Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud</p>	<p>INSTITUTO DISTRITAL DE CIENCIA, BIOTECNOLOGIA E INNOVACION EN SALUD GESTIÓN Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</p>	<p>CÓDIGO: IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES</p>	<p>Versión: 01</p>	

11. ANEXO

No aplica

12. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

Acuerdo 630 de 2015. Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

Guía metodológica para la inducción y re inducción de servidores del distrito en el manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
01	04/02/2019	Identificado anteriormente como Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias IDCBIS-GAC-POE-003. Se incluye el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

Documento no válido en medio impreso sin la identificación de "COPIA CONTROLADA". La información de este documento es de carácter confidencial y de propiedad del IDCBIS. Su reproducción y uso requiere autorización de Gestión y Aseguramiento de Calidad.