
 <p><b>IDCBIS</b> 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la gestión oportuna de 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) presentadas por los usuarios externos o partes interesadas (peticionarios) mediante Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

## 2. ALCANCE

Aplica para las peticiones que presenten los usuarios externos o partes interesadas al IDCBIS. Inicia con la recepción de las peticiones mediante los canales de comunicación establecidos, registro y atención en Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y finaliza con la comunicación de la respuesta al petionario y si se requiere, la generación de acciones correctivas y de mejora.

## 3. RESPONSABLE

Es responsabilidad de Aseguramiento de la Calidad, recepcionar y/o ingresar, atender, clasificar, tramitar las peticiones, comunicar la respuesta y realizar el cierre en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas dentro de los tiempos establecidos normativamente.



Es responsabilidad de los colaboradores del Instituto, reportar mediante el formulario "Registro de peticiones" a Aseguramiento de la Calidad, las peticiones recibidas por los diferentes canales de comunicación: correo electrónico, llamada telefónica, redes sociales o presencialmente.

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

Es responsabilidad de los Gestores y/o Líderes de cada proceso proyectar la respuesta a la petición asignada dentro de los tiempos establecidos normativamente y en los casos en los que aplique, establecer acciones de correctivas o de mejora.

Es responsabilidad de la Dirección General, definir cuáles son las peticiones que requieren revisión jurídica, aprobar y firmar la respuesta a la petición.

	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
<b>Nombre</b>	Catalina Bobadilla	Nancy Rey	Yorleny Leguizamón
<b>Cargo/Actividad</b>	Profesional Aseguramiento de la Calidad	Profesional de Planeación y Control	Gestor de Planeación y Control

 <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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

#### 4. DEFINICIONES

**Peticionario:** organización o persona natural o jurídica, usuario externo que interpone una petición. En el caso del IDCBIS, se identifican como peticionarios los siguientes:

- Potenciales donantes o donantes de sangre total y componentes por aféresis
- Instituciones hospitalarias públicas o privadas que tengan servicio de transfusión
- Instituciones donde se realizan jornadas de donación
- Potenciales donantes o donantes maternas de sangre de cordón umbilical
- Instituciones hospitalarias públicas o privadas trasplantadores de sangre de cordón umbilical
- Potenciales donantes de tejidos
- Instituciones hospitalarias públicas o privadas trasplantadores de tejidos
- Proveedores de productos o servicios
- Partes Interesadas
- Ciudadanía en general interesada en interponer ante el Instituto una solicitud de copia e información, derecho de petición, felicitación, queja, reclamo, sugerencia o consulta relacionada con la misión del IDCBIS.



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

**Derecho de petición de interés general:** Solicitud que una persona o comunidad presenta para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

**Derecho de petición de interés particular:** Solicitud que una persona hace con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.

**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.

 <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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

**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.

**Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:** herramienta virtual administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y diseñada para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito.

**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.



## 5. ABREVIATURAS

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

## 6. FRECUENCIA

Este procedimiento se llevará a cabo cada vez que se presente una 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

## 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](mailto:contacto@idcbis.org.co) o cualquier otro correo institucional.
- **Teléfono:** Llamadas telefónicas al PBX 3649620 recibidas en las extensiones de las diferentes áreas del IDCBIS.
- **Presencial:** En la Carrera 32 No.12-81 Secretaria Distrital de Salud - Edificio IDCBIS 2° piso.
- **Redes sociales:** a través de las cuentas oficiales del instituto:  
Facebook: Idcbis  
Instagram: @idcbis  
Twitter: @IDCBIS
- **Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas:** 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 de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Ver instructivo **Registro y consulta de peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas IDCBIS-GAC-INS-007**

8.1.2 Para las peticiones recibidas mediante correo electrónico, llamada telefónica, redes sociales o presencialmente, reportar a Aseguramiento de la Calidad la información relacionada con fecha de recepción, canal de comunicación, información del peticionario (Nombre y apellido, número de identificación, teléfono, correo electrónico) y descripción de la petición mediante el formulario **Registro de peticiones** <https://forms.gle/k6d2Rnf48YJCP992A>

**Nota:** Al momento de recibir alguna solicitud mediante redes sociales, el administrador de las redes identificará el contenido del mensaje para evaluar si

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	<b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006	 <b>ALCALDÍA MAYOR          DE BOGOTÁ D.C.</b>
	RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA	<b>Versión:</b> 02	

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 gestión y respuesta teniendo en cuenta los tiempos establecidos según la **Ley 1755 de 2015**.

- 8.1.3 Aseguramiento de la Calidad, ingresa la información de las peticiones en **Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones**.

## 8.2 ATENCIÓN DE LA PETICIÓN

- 8.2.1 Ingresar a la herramienta virtual <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 ▶

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><b>IDCBIS</b> 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	




- **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><b>IDCBIS</b> 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</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 trámite:** seleccionar según corresponda

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><b>IDCBIS</b> 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

- Dar clic en **Enviar**

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 trámite:** 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

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><b>IDCBIS</b> 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

- **Tipo de tramite:** seleccionar según corresponda
- **Observaciones:** Incluir comentarios sobre el tratamiento de la petición para conocimiento por parte del peticionario.
- 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.



#### 8.4 TRAMITE DE LA PETICIÓN

8.4.1 Enviar la petición al director y/o líder de proceso responsable de proyectar la respuesta, informando la fecha límite para dar la respuesta al peticionario de acuerdo al tiempo establecido normativamente en la **Ley 1755 de 2015**:

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:

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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

#### 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”
- **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 o alguna petición que amerite establecer acciones

 <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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

correctivas o de mejora, seguir lo establecido en el procedimiento **Manejo, Análisis y Control de Hallazgos IDCBIS-GAC-POE-002**.

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 la respuesta proyectada y enviar a Dirección para su aprobación y firma. La Dirección definirá si la respuesta requiere revisión jurídica.

8.4.6 Asignar número de radicado de salida a la respuesta por parte de Asistente de Dirección.

## 8.5 COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA Y CIERRE

8.5.1 Notificar la respuesta según el canal que el peticionario haya establecido previamente.

Si el canal de respuesta es “Escrito”, enviar mediante correspondencia la respuesta y soportes teniendo en cuenta los datos establecidos por el peticionario.



Si en canal de respuesta es “correo electrónico”, enviar la respuesta y soportes al correo electrónico del peticionario. Guardar los soportes que demuestren la notificación de la respuesta.

**Peticiones anónimas:** Es importante notificar las respuestas a las peticiones aún si se desconoce la información de contacto del peticionario. Para esto, las respuestas a peticiones anónimas serán publicadas en la página web del IDCBIS.

8.5.2 Cerrar la petición ingresando a la herramienta virtual y en la bandeja de entrada de peticiones, ir 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.

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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

- **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 trámite:** 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)

Según su requerimiento recibido por medio de Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, 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.

8.5.3 Archivar en medio físico y digital el reporte de registro de la petición generado en el Sistema, respuesta y soportes generado

8.6 Una vez enviada la respuesta, aplicar la encuesta de satisfacción para conocer el grado de percepción del peticionario con respecto a la gestión de su petición.



8.7 Establecer acciones de mejora con respecto a la gestión de la petición.

8.8 La información relacionada con la recepción, trámite y cierre de las peticiones se registra en el formato **Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones IDCBIS-GAC-FT-039**.

## 9. NOTAS

- Las peticiones o solicitudes interpuestas por parte de entidades de orden distrital, nacional o territorial, autoridades, Senadores, Representantes o Concejales deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la ley 1755 de 2015 previa radicación por parte de

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><b>IDCBIS</b> 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

Asistente de Dirección. Dichas peticiones o solicitudes **no** deben ser registradas en **Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Excepción:** únicamente se registrarán las peticiones mediante las cuales se estén dando traslado por competencia sobre una petición ciudadana.

- 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.

## 10. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Registro y consulta de peticiones en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas **IDCBIS-GAC-INS-007**

Consolidado de recepción, trámite y cierre de peticiones **IDCBIS-GAC-FT-039**

Manejo, Análisis y Control de Hallazgos **IDCBIS-GAC-POE-002.**

## 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”.

**Decreto Distrital No. 371 de 2010.** “Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo tercero numerales 3 y 4.

**Circular No. 008 de 2018.** Lineamientos para el manejo de peticiones por redes sociales. Veeduría Distrital.

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><b>IDCBIS</b> 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

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



Manual para la gestión de peticiones: Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General.

### 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.
02	01/06/2020	Se cambia el nombre del sistema según circular de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor a Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas; antes identificado como Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS. Se ajustan responsabilidades. Se complementa la definición de "Peticionario" en el Item 4, incluyendo los posibles tipos de peticionarios identificados que pueden interponer una petición. Se incluye formulario en google drive para el registro de peticiones. Se incluye el numeral 8.1.1.2 en donde se establecen las actividades a seguir en caso de recibir quejas y reclamos mediante las redes sociales del IDCBIS. Se ajusta numeral 8.4.3 relacionando el procedimiento de manejo, análisis y control de hallazgos si se llegara a presentar una acción correctica o de mejora. Se amplía ítem 8.5 Comunicación de la respuesta y cierre y se incluye comunicación

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><b>IDCBIS</b> 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><b>CÓDIGO:</b> IDCBIS- GAC-POE-006</p>	 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b></p>
	<p>RECEPCIÓN, TRAMITE Y CIERRE DE PETICIONES MEDIANTE BOGOTÁ TE ESCUCHA</p>	<p><b>Versión:</b> 02</p>	

		<p>de respuesta de peticiones anónimas.</p> <p>Se incluye numeral 8.6 y 8.7 correspondiente a aplicación de encuestas de satisfacción y toma de acciones en el proceso de gestión de peticiones.</p> <p>Se incluye en el ítem 9. Nota, en relación a las peticiones que deben atenderse más no deben incluirse en el sistema.</p>
--	--	---

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.

**COPIA NO CONTROLADA**