

#### Objetivo:

Garantizar la calidad y oportunidad en la atención a las peticiones de la ciudadanía, autoridades, entidades y organismos colegiados, brindando una comunicación efectiva a la totalidad de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos presentadas a la entidad.

#### Alcance:

Inicia cuando se recibe la solicitud y/o petición por cualquiera de los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y para la recepción de comunicaciones y peticiones entre autoridades, entidades y organismos colegiados, finaliza cuando se atiende la solicitud y/o petición y se da la respuesta oportuna a la ciudadanía o a la autoridad, entidad u organismo colegiado por el área responsable quien realiza el cierre en el sistema SDQS Bogotá Te Escucha para el caso de las peticiones de origen ciudadano y envío de respuestas a través de SIGA para las peticiones entre autoridades, entidad u organismo colegiado.

#### Definiciones:

- 1 **Derecho de petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- 2 **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, inconformidad o Insatisfacción formulada en exposición de hechos, por parte de una persona, por presuntas irregularidades, actos u omisiones en la prestación de los servicios por parte de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- 3 **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- 4 **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- 5 **Solicitud de copia:** Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital.
- 6 **Solicitud de información:** Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es la facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.
- 7 **Denuncia por actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- 8 **Felicitación:** Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.
- 9 **Consulta:** Acción o derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para solicitar información de utilidad para satisfacer sus necesidades u obtener información para lograr un objetivo específico o para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- 10 **SDQS - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá Te Escucha":** Instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la entidad pública.
- 11 **VENTANILLA DE RADICACIÓN VIRTUAL: [liga@loteriadebogota.com](mailto:liga@loteriadebogota.com):** Correo electrónico de radicación virtual de correspondencia, comunicaciones y registro de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes
- 12 **"CONTÁCTENOS":** Formulario electrónico ubicado en la página web de la entidad para la recepción de derechos de petición, consultas, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones; entre otros
- 13 **CORREO DE ATENCIÓN AL CLIENTE [cliente@loteriadebogota.com](mailto:cliente@loteriadebogota.com):** Correo electrónico de atención al cliente a través del cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, entre otros
- 14 **PETICIONES ENTRE AUTORIDADES:** Son aquellas que se formulan entre las autoridades públicas, mediante las cuales se solicita información o documentos.
- 15 **SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS:** Los Senadores y Representantes a la Cámara pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso
- 16 **SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONCEJALES:** Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo
- 17 **SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y ENTIDADES JURISDICCIONALES:** Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras
- 18 **LA/FT/FPADM:** Lavado de activos, financiación del terrorismo, y proliferación de armas de destrucción masiva.

#### Políticas de Operación

Todas las peticiones de origen ciudadano, que se reciben a través de los diferentes medios o canales habilitados por la entidad para la atención a la ciudadanía (e-mail: correo electrónico de atención al cliente, formulario electrónico "contáctenos" de la página web, SDQS, escrito, telefónico, presencial), se registran en el SDQS: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y se escalan o asignan a través del citado sistema al área competente para su respectiva gestión, trámite y respuesta.

Todas las peticiones de autoridades, entidades y organismos colegiados, que se reciben a través de la ventanilla de radicación virtual ([liga@loteriadebogota.com](mailto:liga@loteriadebogota.com)), se escalan o asignan a través del Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA), al área competente para su respectiva gestión, trámite y respuesta.

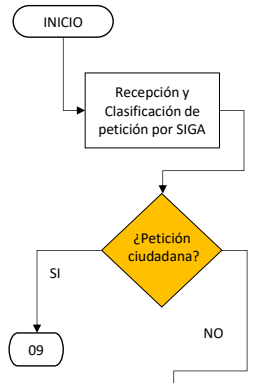
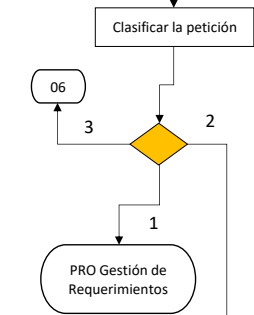
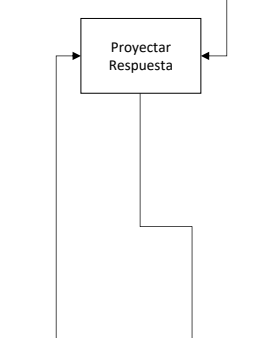
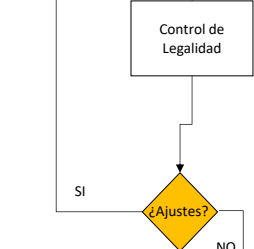
El primer día hábil de cada semana se debe enviar vía correo electrónico institucional a los jefes de dependencia o encargados de la gestión de las peticiones asignadas a través del sistema en cada área de la entidad, el estado de las PQRS pendientes por atender y responder

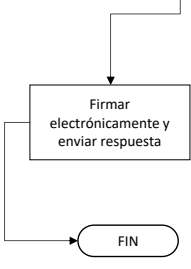
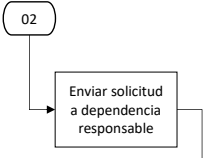
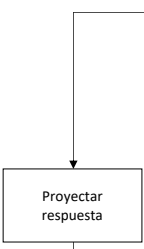
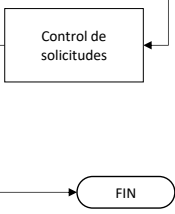
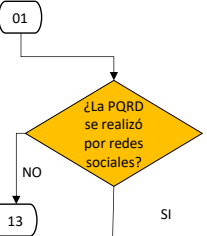

Las áreas responsables deben suministrar al profesional que tiene el primer contacto con la recepción de PQRS (Área de Atención al Cliente) los insumos e información necesaria para que dicha área garantice las respuestas acertadas y oportunas a los temas establecidos en la Política de Atención a la Ciudadanía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

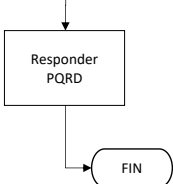
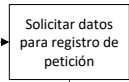
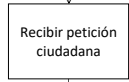
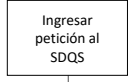
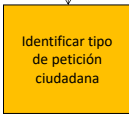
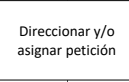
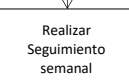
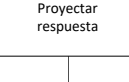
#### Documentos de soporte:

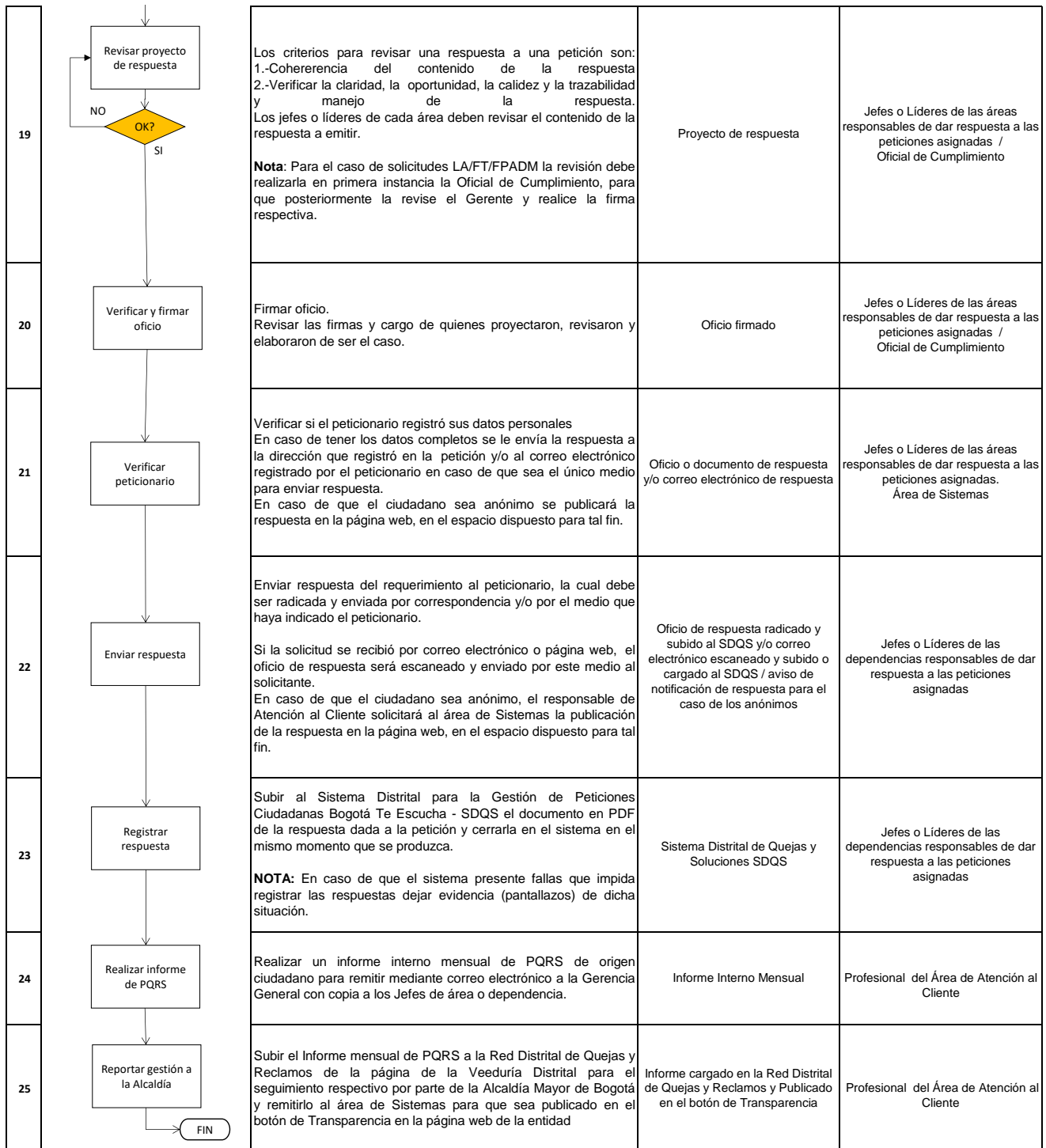
CÓDIGO	NOMBRE	ENTIDAD
N.A.	Radicado SDQS	Lotería de Bogotá
N.A.	Radicado SIGA	Lotería de Bogotá

Actividades

#	Actividad	Descripción: Cómo, Políticas, Criterios de aceptación o rechazo, Instructivos	Registro	Responsable
1		<p>Revisar la petición, si es de origen ciudadano continúa la actividad 09, de lo contrario seguir en la actividad 02</p>	Petición	Unidad de Recursos Físicos (auxiliar SIGA)
2		<p>1: Si las peticiones provienen de la Contraloría de Bogotá y/o entes externos de control dirigida a la Representante Legal se realizará de acuerdo al procedimiento "GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE ENTES EXTERNOS".</p> <p>2. Los requerimientos o peticiones realizadas por las demás entidades públicas de orden nacional o distrital, así como de los órganos colegiados deberán ser remitidas a la Secretaría General. (Continuar a la actividad 03)</p> <p>3 Las demás peticiones o requerimientos serán remitidos a las áreas responsables, se deben tener en cuenta los términos de Ley para atención de dichas peticiones. (Continuar a la actividad 06)</p>		Unidad de Recursos Físicos (auxiliar SIGA)
3		<p>La Secretaría General solicita a los responsables de área proyectar respuesta en los periodos establecidos por cada entidad, si esta no estableciera el plazo se debe dar respuesta en los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para solicitudes entre entidades, o la norma que la modifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Petición entre autoridades:</b> En un término no mayor de 10 días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.</li> <li>- <b>Solicitud de informes por los Congresistas:</b> Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Solicitud de informes por los Concejales:</b> Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales:</b> Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud.</li> </ul>	Proyecto de respuesta	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas - Secretaría General
4		<p>Se realiza un control de legalidad al proyecto de respuesta por parte de la Secretaría General.</p> <p>Si es necesario hacer ajustes se devuelve el proyecto de respuesta a la actividad anterior (3), de lo contrario pasa a firma</p>		Secretaría General

5		<p>Si el proyecto de respuesta cumple con el control de legalidad y no tiene ajustes adicionales se firma y envía la respuesta.</p>	<p>Oficio de respuesta y/o correo electrónico.</p>	<p>Secretaría General - Responsables de información</p>
6		<p>El líder o responsable de la respuesta recibe solicitud</p>	<p>Aplicativo SIGA - Correo electrónico</p>	<p>Líder del proceso</p>
7		<p>El líder o responsable debe dar respuesta a las solicitudes, en todo caso, se otorgará como plazo máximo el termino establecido den la Ley 1755 de 2015 - Derecho de Petición, es decir que deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.</p> <p>El líder o responsable debe dar respuesta a las solicitudes en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Derecho de Petición de Interés General:</b> Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Derecho de Petición de Interés Particular:</b> Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Queja:</b> Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Reclamo:</b> Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Sugerencia:</b> Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Denuncia por Actos de Corrupción:</b> Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Felicitación:</b> Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Solicitud de Acceso a la Información:</b> Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Solicitud de Copias:</b> Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>- <b>Consulta:</b> Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción.</li> </ul>	<p>Respuesta</p>	<p>Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas</p>
8		<p>Para el control de las solicitudes, peticiones y/o requerimientos relacionados en las NOTAS 2 y 3 de la actividad 2, el monitoreo y reportes de estado de las solicitudes que se gestionan y asignan a través del SIGA, son competencia y responsabilidad de los líderes de proceso y de la Jefatura de la Unidad de Recursos Físicos desde donde se debe generar reporte para los líderes de proceso, de manera semanal con el estado de las solicitudes recibidas a través del SIGA</p>	<p>Oficio de respuesta y/o correo electrónico.</p>	<p>Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar respuesta a las peticiones asignadas. Responsable de la Unidad de Recursos Físicos</p>
9		<p>El Community manager identifica en las redes sociales una PQRD</p>	<p>PQRD recibida en redes sociales</p>	<p>Community manager</p>
10		<p>El Community manager identifica si la PQRD se puede responder de inmediato</p>		<p>Community manager</p>

11		El Community manager responde la PQRD por la red social	PQRD respondida	Community manager
12		El Community manager solicita datos para registrar la petición en el SDQS		Community manager
13		Recibir la petición enviada por el SIGA, por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas SDQS Bogotá Te Escucha y/o recibida por cualquiera de los demás canales habilitados por la entidad para la atención y recepción de PQRS.	Petición recibida por cualquiera de los canales habilitados para la atención al ciudadano Radicado en el SDQS	Peticionario Ciudadano Responsable del Área de Atención al Cliente
14		El usuario administrador en el SDQS registra la petición en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha - SDQS con datos e información básica (nombre, correo electrónico, detalle de cada PQRS y demás datos que aporte el ciudadano) y cargar y adjuntar en formato PDF el escrito, correo o documento soporte.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS / Número de asignación o radicado del SDQS	Responsable del área de Atención al Cliente
15		El responsable del área de Atención al Cliente identifica el tipo de petición, que puede ser:  - Derecho de petición de interés general, - Derecho de petición de interés particular - Queja - Reclamo - Sugerencia - Denuncia por actos de corrupción - Felicitación - Solicitud de acceso a la información - Solicitud de copias - Consulta	No aplica	Responsable del Área de Atención al Cliente
16		Asignar la petición a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - SDQS al área pertinente para su respectivo trámite y gestión	Asignación o direccionamiento de la solicitud en el SDQS	Responsable del Área de Atención al Cliente
17		Realizar seguimientos a las peticiones a través de correo electrónico a los diferentes jefes o líderes de las áreas donde se encuentre la petición encargados de dar trámite a las mismas. La frecuencia se hace semanal o antes de su vencimiento	Correo electrónico	Responsable del Área de Atención al Cliente
18		Elaborar el proyecto de respuesta comunicando al ciudadano o peticionario el trámite dado a su solicitud o petición. Los lineamientos mínimos para dar respuesta son los siguientes: 1.- se debe responder dentro de los términos de ley (Ley 1755 de 2015) o la norma que los amplíe o modifique: * <u>Derecho de Petición de Interés General</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Derecho de Petición de Interés Particular</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Queja</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Reclamo</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Sugerencia</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Denuncia por actos de corrupción</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Felicitación</u> : 15 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Solicitud de acceso a la información</u> : 10 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Solicitud de copias</u> : 10 días hábiles siguientes a su recepción * <u>Consulta</u> : 30 días hábiles siguientes a su recepción 2.- La respuesta debe ser objetiva, veraz, con calidad, completa y de fondo, es decir que la respuesta debe estar relacionada directamente con lo solicitado, garantizando el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta a sus peticiones.	Proyecto de respuesta	Jefes o Líderes de las áreas responsables de dar trámite a las peticiones asignadas



Relación de registros

CÓDIGO TRD	NOMBRE	FÍSICO	DIGITAL
N/A	Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas SDQS Bogotá te Escucha		X
N/A	Registro de solicitud		X
N/A	Oficio	X	X
N/A	Solicitud de información	X	X
N/A	Respuesta	X	X

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
	Versión anterior	7
4/06/2019	Se actualiza el procedimiento al nuevo formato o plantilla. Se fortalecen las descripción de los controles.	8
13/09/2019	Se fortalecen los controles existentes enfocados en la prevención del vencimiento de términos y la calidad de las respuestas	9
4/08/2020	Se fortalecen objetivo, alcance, controles existentes enfocados en la descripción de tipos de PQRS, políticas de operación y definiciones, tiempos de respuesta a las mismas de acuerdo al Decreto 491 de 2020 para prevención del vencimiento de términos y la calidad de las respuestas.	10

9/06/2022	Se fortalece objetivo, alcance y actividades del procedimiento, incluyendo peticiones de autoridades, entidades y organismos colegiados, así como los términos de Ley para la atención oportuna a las PQRS. De igual modo, se incluyen lineamientos para la atención de PQRD realizadas por redes sociales.	11
16/08/2023	Se procede a revisar el procedimiento, sus actividades, definiciones, políticas y controles, encontrándolo acorde y ajustado en el marco del proceso e implementación del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS	12

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Sandra Milena Trujillo Vargas</p> <p>Profesional III</p> <p>Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo</p>	<p>Oscar Fabian Melo Vargas</p>	<p>COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO</p>