PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES

- **OBJETIVO:**

- Definir los lineamientos para la eficiente gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y demás requerimientos de este tipo presentados por la ciudadanía y las entidades estatales y del Distrito, a través de los diferentes canales y/o medios dispuestos por la OFB para tal fin, garantizando así una respuesta oportuna, contribuyendo al fortalecimiento del propósito central de la entidad y teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes.

- **ALCANCE:**

Inicia una vez el área de Atención al Ciudadano (ATC) recepciona a través de los diferentes canales (Correspondencia, Correo Institucional, SDQS, Atención Personalizada, Atención Telefónica), clasifica, y traslada las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes (PQRSF) de información entre entidades, a las áreas de competencia para el trámite correspondiente y gestión, continuando con el seguimiento de las mismas, finalizando una vez las áreas informan a través de Orfeo y correo institucional a Atención al Ciudadano las respuestas dadas dentro de los tiempos de ley, cerrando el procedimiento en el sistema SDQS cuando aplica.

REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: **AT-P-01**

Versión 1

1. OBJETIVOS DE LA REUNIÓN

- **Conocer los aspectos del Procedimiento que orientan la gestión de las PQRSF asignadas a la Orquesta Filarmónica de Bogotá:**

Términos para dar respuesta a las PQRSF

- **Recordar las Consecuencias de no responder las PQRSD en Términos y con la calidad que indica el Procedimiento**

Consecuencias Internas

Consecuencias Legales -Contractuales

2. PROPÓSITO

Contribuir a generar conciencia sobre la importancia de dar cumplimiento al Procedimiento

3. LAS PQRSD: UN DERECHO FUNDAMENTAL

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución…

Este procedimiento describe los aspectos que la Orquesta Filarmónica de Bogotá- considera como necesarios para garantizar el ejercicio y goce efectivo de ese derecho por parte de los ciudadanos, de manera PRONTA.

4. RESPONSABILIDADES

Atención al Ciudadano

- Recepción, clasificación y distribución de las PQRSD que ingresan a la Entidad por el Sistema de Bogotá Te Escucha.

Subdirección Administrativa: Gestión Documental

- Recepción, clasificación y distribución de las PQRSD que ingresan a la Entidad a través de los diferentes canales y las que se reciban en que se reciban en las ventanillas de radicación.

Oficina de Relacionamiento y Comunicaciones

- Recibir las peticiones elevadas por redes sociales

Todas las dependencias

- Recibir y atender de manera eficiente y oportuna los requerimientos asignados por el sistema de gestión documental y el Sistema de Bogotá Te Escucha.
- Emitir respuestas a las peticiones con criterios de coherencia, claridad, calidez y uso de Lenguaje Claro

5. Términos

Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas		
Petición	**Definición**	**Terminos para responder (Ley 1755 del 2015)**
Derecho de petición en interés general.	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario	Dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin que le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo interesa a él, a ella y/o a su entorno	Dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de una o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.	Dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley	Dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción
Felicitación	Manifestación de un ciudadano 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	Dentro de los **15** días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía, 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.	Dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud de copias	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 excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrá expedir a costa del solicitante, según los costos de reproducción de la entidad	Dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.	Dentro de los **30** días hábiles siguientes a su recepción

Continuación términos

De las peticiones entre autoridades		
Petición	**Definición**	**Terminos para responder**
Petición entre autoridades	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.	En un término no mayor de 10 días hábiles. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley de 1755 de 2015.
Congreso dela República	Solicitud de informes o derechos de petición	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción
	Solicitud de documentos:	Dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción
Concejo de Bogotá	Solicitud de informes por los concejales	.Dentro de los **10** días hábiles siguientes a su recepción. Prorrogables hasta por otros 10
	Proposiciones del Concejo de Bogotá	.Dentro de los 3 días hábiles siguientes a su recepción. Prorrogables hasta por otros 3
	Pronunciamientos sobre proyectos de Acuerdo	.Dentro de los 8 días hábiles siguientes a su recepción, improrrogables
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionale s.	Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control a la gestión pública, la rama judicial, superintendencias, Defensoria del prueblo	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.

7. CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Respuesta de Fondo: Calidad de las Respuestas

Respuesta de Fondo:

De acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional; la respuesta deberá cumplir con cuatro (4) condiciones:

- **Coherencia**: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana 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 el tipo de solicitud.

8. Consecuencias de Incumplir Términos y de no contestar de Fondo las PQRSD

No ser eficientes en la gestión de las PQRSD asignadas, genera:

*Deslegitimidad: Perdemos credibilidad frente a la ciudadanía

* Menoscaba la reputación interna:

Clima laboral, mayor carga de trabajo para la dependencia y otras de la entidad como planeación, control interno, asuntos disciplinarios…

Repercusiones de orden legal:

Para los servidores públicos

"La falta de atención a las PQRSD y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el art 31 de la Ley 1437 de 2011."

Para los Contratistas

Es causal para iniciar un proceso administrativo para declarar el incumplimiento contractual

GRACIAS