ACTA

Socialización de actualización del procedimiento de Gestión de peticiones ciudadanas SC-PD-01 Versión 15

FECHA: 09 de junio 2026

LUGAR: Reunión virtual

ASUNTO: Socialización de actualización del procedimiento de Gestión de peticiones ciudadanas

1. AGENDA DE LA REUNIÓN (ORDEN DEL DÍA)

1. Presentación y socialización de las actualizaciones realizadas al procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas.

2. LISTA DE ASISTENTES A LA REUNIÓN

Integrantes:

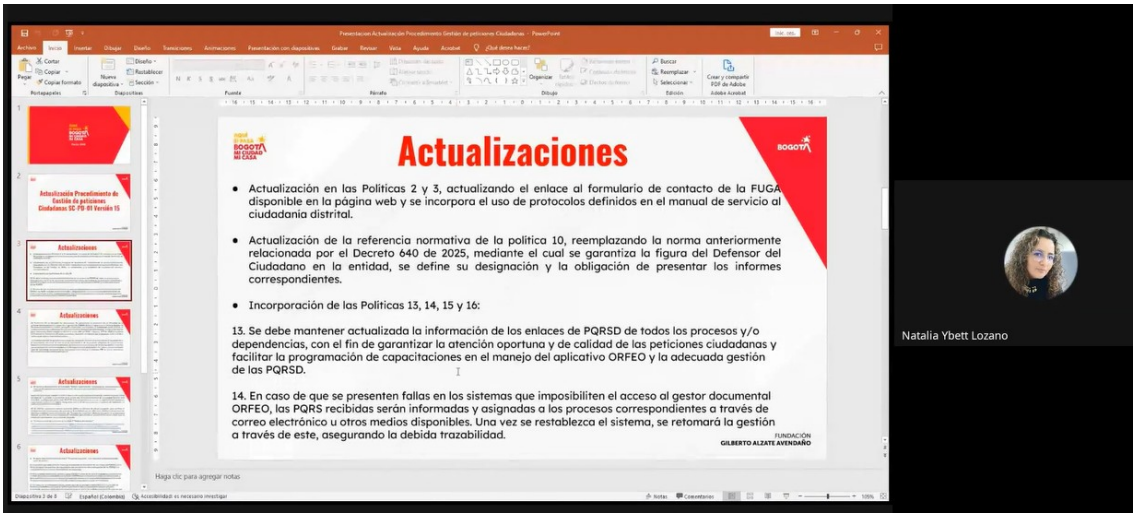
NOMBRE	CARGO O ROL EN LA ENTIDAD/ ENTIDAD	ASISTENCIA (SI/NO)	FIRMA[1]
Gala Margarita Forero Yanquén	Profesional Universitario Código 219 Grado 01 Líder-Servicio al ciudadano y Gestión Documental	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Martha Isabel Rivera	Contratista-Servicio al ciudadano	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Natalia Ybett Lozano	Contratista-Servicio al ciudadano	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Tania Lorena Castellanos Barragán	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro (Comunicaciones)	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Julián Varela	Contratista- Subdirección Artística y Cultural (Comunicaciones)	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Dayssy Durán G	Auxiliar administrativa-Dirección General	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Alejandra Mayorga Suárez	Contratista-Subdirección Artística y Cultural	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Andrés José León Palencia	Contratista-Oficina Asesora de Planeación	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Angie Stephany Sánchez López	Contratista- Oficina Asesora de Planeación	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Ángela Nataly Sánchez	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo

[1] La firma mecánica se incluirá sólo para quienes **no tengan** una cuenta de Orfeo de la FUGA. En caso de que no se requiera la firma de todos los integrantes, según el reglamento que aplique, escribir NA.

Jonathan Duque Castellanos	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Raizza Catalina Romero	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Natalia Orozco Giraldo	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Andrés Fernando Orjuela	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Tomás Santiago Muñoz	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Giselle Paola Barbosa	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Juan Carlos Silva	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Catalina Esguerra	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Elizabeth Villamil	Contratista-Subdirección para la Gestión del Centro	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Juan Pablo Cruz	Contratista-Gestión Documental	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Jennifer Liliana Palacio	Contratista-Jurídica	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Laura Valentina Jara	Contratista-Jurídica	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
María Janneth Romero	Contratista-Control Interno	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Daniela Bejarano	Contratista-Dirección General	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo
Diego Torres Gómez	Contratista-Dirección General	SI	Firmado electrónicamente por Orfeo

3. DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se da inicio a la reunión con la presentación de los cambios y actualizaciones realizadas al procedimiento de Gestión de Peticiones Ciudadanas SC-PD-01, el cual queda en su versión 15. Durante la sesión se socializan las modificaciones efectuadas, así como la incorporación, ajuste o eliminación de los puntos de control que están asociados a los riesgos de gestión. Como evidencia de la actividad, se incorporan en la presente acta los pantallazos de la presentación utilizada, junto con la información expuesta durante la socialización.



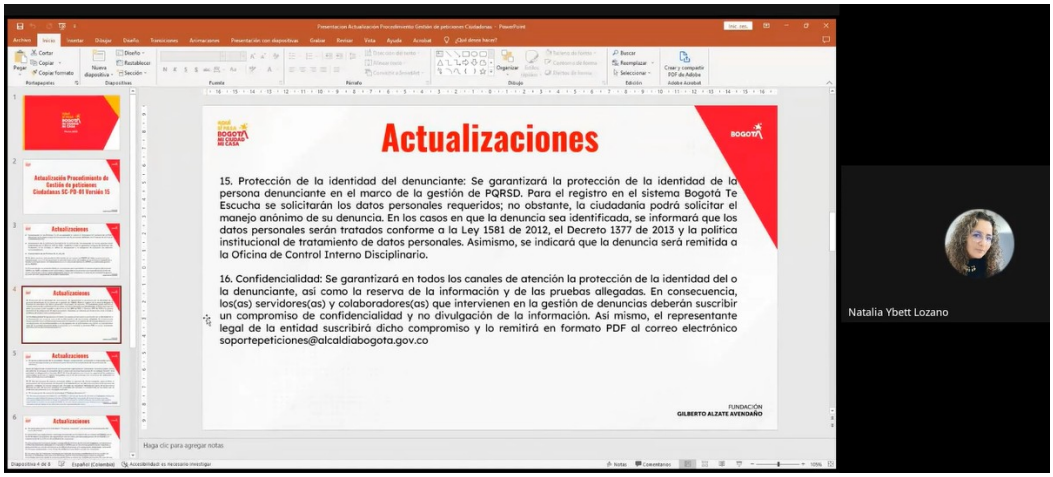
- Actualización en las Políticas 2 y 3, actualizando el enlace al formulario de contacto de la FUGA disponible en la página web y se incorpora el uso de protocolos definidos en el manual de servicio al ciudadanía distrital.

- Actualización de la referencia normativa de la política 10, reemplazando la norma anteriormente relacionada por el Decreto 640 de 2025, mediante el cual se garantiza la figura del Defensor del Ciudadano en la entidad, se define su designación y la obligación de presentar los informes correspondientes.

- Incorporación de las Políticas 13, 14, 15 y 16:

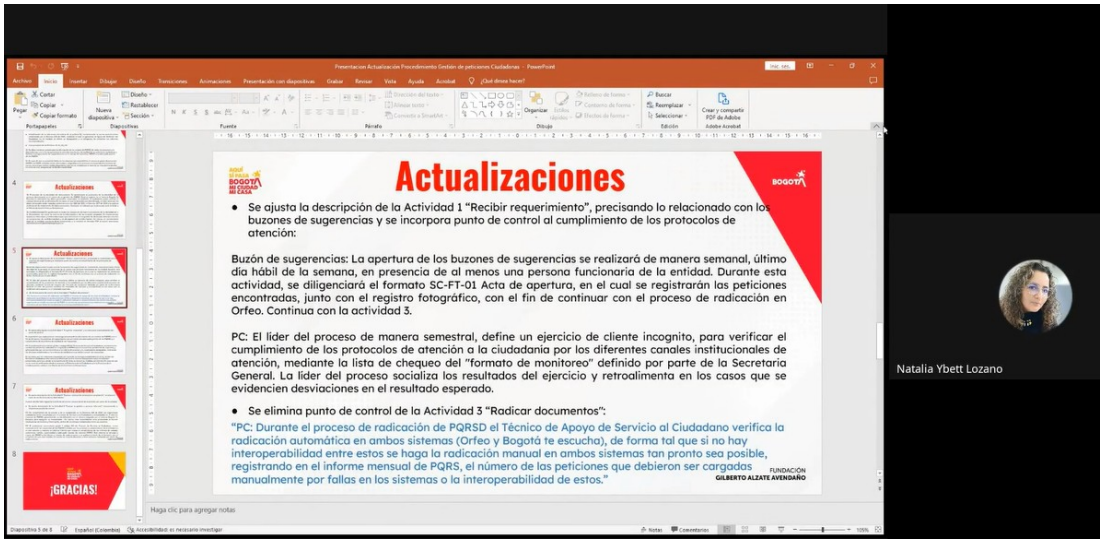
13. Se debe mantener actualizada la información de los enlaces de PQRSD de todos los procesos y/o dependencias, con el fin de garantizar la atención oportuna y de calidad de las peticiones ciudadanas y facilitar la programación de capacitaciones en el manejo del aplicativo ORFEO y la adecuada gestión de las PQRSD.

14. En caso de que se presenten fallas en los sistemas que imposibiliten el acceso al gestor documental ORFEO, las PQRS recibidas serán informadas y asignadas a los procesos correspondientes a través de correo electrónico u otros medios disponibles. Una vez se restablezca el sistema, se retomará la gestión a través de este, asegurando la debida trazabilidad.



15. Protección de la identidad del denunciante: Se garantizará la protección de la identidad de la persona denunciante en el marco de la gestión de PQRSD. Para el registro en el sistema Bogotá Te Escucha se solicitarán los datos personales requeridos; no obstante, la ciudadanía podrá solicitar el manejo anónimo de su denuncia. En los casos en que la denuncia sea identificada, se informará que los datos personales serán tratados conforme a la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y la política institucional de tratamiento de datos personales. Asimismo, se indicará que la denuncia será remitida a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

16. Confidencialidad: Se garantizará en todos los canales de atención la protección de la identidad del o la denunciante, así como la reserva de la información y de las pruebas allegadas. En consecuencia, los(as) servidores(as) y colaboradores(as) que intervienen en la gestión de denuncias deberán suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información. Así mismo, el representante legal de la entidad suscribirá dicho compromiso y lo remitirá en formato PDF al correo electrónico soportepeticiones@alcaldiabogota.gov.co



- Se ajusta la descripción de la Actividad 1 "Recibir requerimiento", precisando lo relacionado con los buzones de sugerencias y se incorpora punto de control al cumplimiento de los protocolos de atención:

Buzón de sugerencias: La apertura de los buzones de sugerencias se realizará de manera semanal, último día hábil de la semana, en presencia de al menos una persona funcionaria de la entidad. Durante esta actividad, se diligenciará el formato SC-FT-01 Acta de apertura, en el cual se registrarán las peticiones encontradas, junto con el registro fotográfico, con el fin de continuar con el proceso de radicación en Orfeo. Continua con la actividad 3.

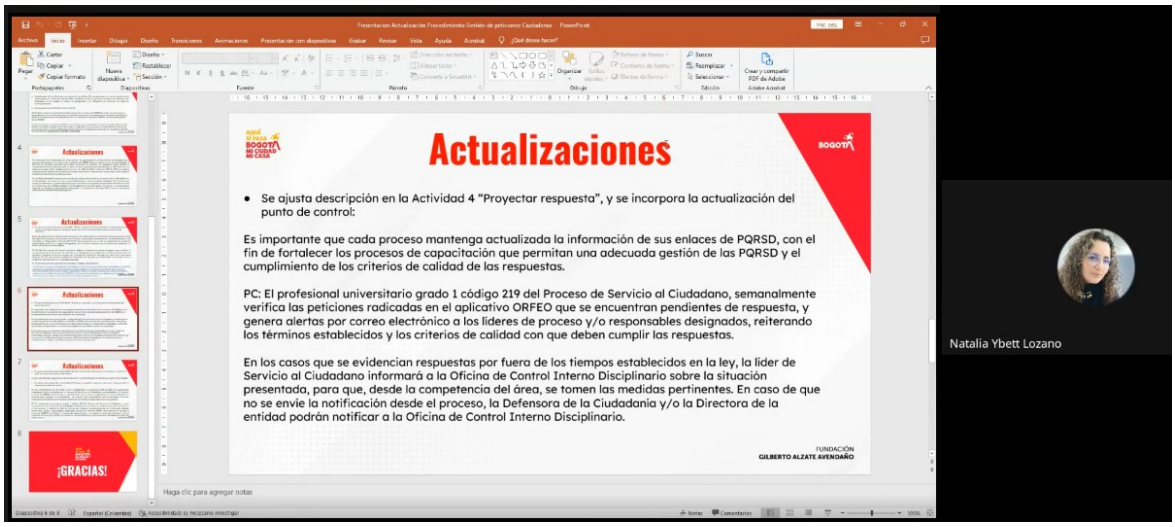
PC: El líder del proceso de manera semestral, define un ejercicio de cliente incognito, para verificar el cumplimiento de los protocolos de atención a la ciudadanía por los diferentes canales institucionales de atención, mediante la lista de chequeo del "formato de monitoreo" definido por parte de la secretaria general. La líder del proceso socializa los resultados del ejercicio y retroalimenta en los casos que se evidencien desviaciones en el resultado esperado.

- Se elimina punto de control de la Actividad 3 "Radicar documentos":

"PC: Durante el proceso de radicación de PQRSD el Técnico de Apoyo de Servicio al Ciudadano verifica la radicación automática en ambos sistemas (Orfeo y Bogotá te escucha), de forma tal que si no hay interoperabilidad entre estos se haga la radicación manual en ambos sistemas tan pronto sea posible,

registrando en el informe mensual de PQRS, el número de las peticiones que debieron ser cargadas manualmente por fallas en los sistemas o la interoperabilidad de estos.”

Esto dado a que se incorporó como política, la gestión que se realizara en caso de que se presenten fallas en los aplicativos

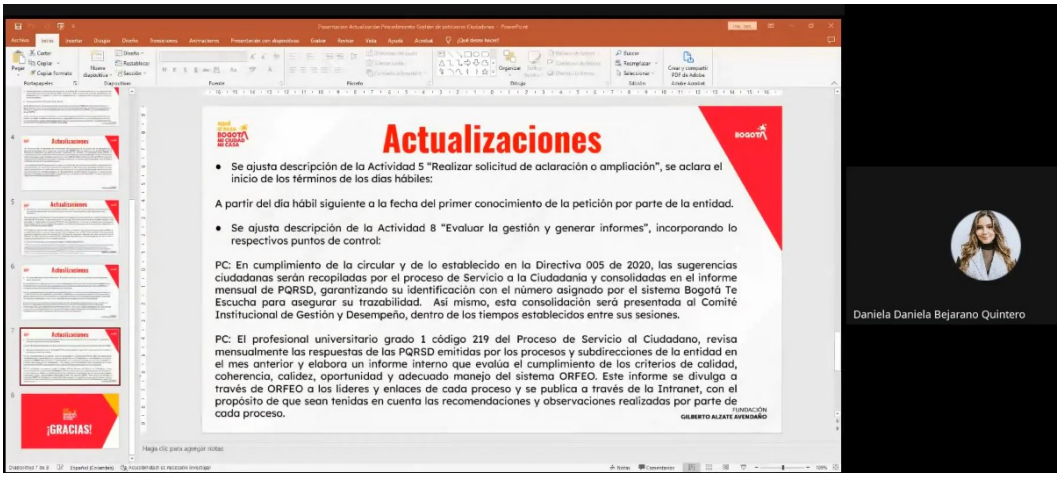


- Se ajusta descripción en la Actividad 4 “Proyectar respuesta”, y se incorpora la actualización del punto de control:

Es importante que cada proceso mantenga actualizada la información de sus enlaces de PQRSD, con el fin de fortalecer los procesos de capacitación que permitan una adecuada gestión de las PQRSD y el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas.

PC: El profesional universitario grado 1 código 219 del Proceso de Servicio al Ciudadano, semanalmente verifica las peticiones radicadas en el aplicativo ORFEO que se encuentran pendientes de respuesta, y genera alertas por correo electrónico a los líderes de proceso y/o responsables designados, reiterando los términos establecidos y los criterios de calidad con que deben cumplir las respuestas.

En los casos que se evidencian respuestas por fuera de los tiempos establecidos en la ley, la líder de Servicio al Ciudadano informará a la Oficina de Control Interno Disciplinario sobre la situación presentada, para que, desde la competencia del área, se tomen las medidas pertinentes. En caso de que no se envíe la notificación desde el proceso, la Defensora de la Ciudadanía y/o la directora de la entidad podrán notificar a la Oficina de Control Interno Disciplinario.



- Se ajusta descripción de la Actividad 5 “Realizar solicitud de aclaración o ampliación”, se aclara el inicio de los términos de los días hábiles:

A partir del día hábil siguiente a la fecha del primer conocimiento de la petición por parte de la entidad.

- Se ajusta descripción de la Actividad 8 “Evaluar la gestión y generar informes”, incorporando lo respectivos puntos de control:

PC: En cumplimiento de la circular y de lo establecido en la Directiva 005 de 2020, las sugerencias ciudadanas serán recopiladas por el proceso de Servicio a la Ciudadanía y consolidadas en el informe mensual de PQRSD, garantizando su identificación con el número asignado por el sistema Bogotá Te Escucha para asegurar su trazabilidad. Así mismo, esta consolidación será presentada al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, dentro de los tiempos establecidos entre sus sesiones.

PC: El profesional universitario grado 1 código 219 del Proceso de Servicio al Ciudadano, revisa mensualmente las respuestas de las PQRSD emitidas por los procesos y subdirecciones de la entidad en el mes anterior y elabora un informe interno que evalúa el cumplimiento de los criterios de calidad, coherencia, calidez, oportunidad y adecuado manejo del sistema ORFEO. Este informe se divulga a través de ORFEO a los lideres y enlaces de cada proceso y se publica a través de la Intranet, con el propósito de que sean tenidas en cuenta las recomendaciones y observaciones realizadas por parte de cada proceso.

Durante la socialización, se consulta a los asistentes si tienen preguntas o inquietudes relacionadas con la información presentada. Al no manifestarse observaciones ni consultas, se procede al cierre de la sesión, reiterando la disponibilidad del equipo para brindar orientación y atender cualquier duda que pueda surgir posteriormente respecto al procedimiento socializado.

Documento 20262300054823 firmado electrónicamente por:

Dayssy Duran Garzon	Auxiliar administrativo Dirección General Dirección General Fecha firma: 16-06-26 12:07:45
Gala Margarita Forero Yanquén	Gestión Documental y Atención al Ciudadano Fecha firma: 12-06-26 22:58:05 Fecha firma: 12-06-26 22:58:05
Ángela Nataly Sanchez Maldonado	Contratista Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá Fecha firma: 02-07-26 07:32:49
Catalina Esguerra Moreno	Auxiliar administrativa Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá Fecha firma: 01-07-26 15:19:27
Raizza Catalina Romero	Contratista

Velásquez	Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá Fecha firma: 01-07-26 10:04:05
Natalia Orozco Giraldo	Contratista Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá Fecha firma: 01-07-26 09:48:50
Giselle Paola Barbosa Hurtado	Contratista Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá Fecha firma: 01-07-26 09:33:46
Jonathan Duque Castellanos	Contratista Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá Fecha firma: 30-06-26 10:08:11
Juan Carlos Silva Diaz	Contratista Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá Fecha firma: 30-06-26 09:36:46
Aprobó:	Natalia Ybett Lozano - Contratista - Gestión Documental y Atención al Ciudadano

1ffb939683a59e09726a4fab7bbdf9f5f3515662d5a45fdfe84c18a1e34d8a41
Codigo de Verificación CV: 8c9d7