1. OBJETIVO

Establecer lineamientos para brindar a los ciudadanos una atención de calidad, amable, confiable y respetuosa, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, acorde la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los servidores públicos del Instituto para la Economía Social – IPES que brinden atención a los usuarios internos o externos. Este procedimiento está bajo los términos de cumplimiento de las rutas del servicio y de calidad como acción de implementación en la Política de Servicio al Ciudadano, establecida en la Dimensión Tres – Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

3. RESPONSABLES

- El Subdirector (a) Administrativo (a) y Financiero será el responsable de hacer cumplir el presente procedimiento, por medio de mecanismos de seguimiento que genere alertas cuando no se cumpla con los tiempos establecidos normativamente y en la Entidad, para la respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía en general por los diferentes canales para tal fin.

- El Profesional con funciones de servicio al usuario es responsable de controlar y hacer seguimiento al proceso de Servicio al Usuario.

- Los profesionales, técnicos y asistentes que brindan la atención, son responsables de:
  - Brindar orientación e información sobre el portafolio de servicios, ofreciendo información de calidad, amable, confiable y con respeto, a sus inquietudes.
  - Atender las quejas, reclamos y peticiones, recibidas por los diferentes canales de atención, (presencial, escrito, telefónico y virtual), en los términos establecidos por la Ley.
  - Direccionar a las dependencias de la Entidad que requieran una información complementaria sobre su consulta.
  - Realizar el registro inicial de los usuarios en el sistema de información de la Entidad.

- Es responsabilidad de los Subdirectores, Jefe de Oficina y Asesor(a) de Control Interno garantizar que todos los colaboradores a su cargo cumplan, atiendan e implementen lo establecido en el presente documento.

- El/La ciudadano/a tiene la responsabilidad de conocer sus derechos y deberes, establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, que se encuentra

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Luz Stella Gómez Nossa Profesional Universitario Subdirección Administrativa y Financiera	Uriel Alexis Agudelo Pulido CPS 1491929/2020 SAF	Gloria Josefina Celis Jutinico Subdirectora Administrativa y Financiera.

publicada en las páginas web la Alcaldía Mayor de Bogotá y el IPES, para exigir, cumplir y acatar las obligaciones y responsabilidades allí establecidas.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Ciudadanía:** Es una condición que otorga derechos y obligaciones que deben ser respetados. Entre los derechos puede citarse el derecho a votar y elegir a las autoridades que se consideren pertinentes, asimismo participar de los beneficios de la participación comunitaria.

- **Colaborador/a:** Son los servidores públicos, contratistas y proveedores que prestan sus servicios en el IPES por medio de vinculación a carrera administrativa o contratos de prestación de servicios.

- **Petición:** Es el derecho de toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos respuesta sobre lo solicitado.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad de una persona o grupo con relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

- **Reclamo:** Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen y que tiene por objeto que se revise una situación que genera su inconformidad y se tome una decisión.

- **SDQS:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

- **Servicio:** El servicio es un derecho de las personas; a nivel personal, es la vocación que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes, siempre que se haga cumpliendo las normas.

- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función.

- **Usuario:** Persona o institución que recibe un bien o servicio.

5. CONDICIONES GENERALES

La Atención al Usuario en la Entidad debe cumplir lo definido por el Decreto 197 de 2014 - Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

Cada colaborador del IPES debe entregar información sobre el Portafolio de Servicios del Instituto y tener en cuenta que sus acciones y actitudes representan a la Entidad. Su principal objetivo es brindar un servicio que satisfaga al ciudadano, y se debe garantizar una comunicación que facilite una respuesta ágil y oportuna a las consultas planteadas.

Con el fin de brindar una correcta comunicación a sus ciudadanos, el IPES cuenta con los siguientes Canales de Atención Ciudadana, en los cuales se tramitan consultas, solicitudes de información, peticiones, quejas, sugerencias, felicitaciones y reclamos:

Presencial, Telefónico, Virtual: Chat institucional, Correo electrónico, Redes sociales; Buzón de sugerencias, Plataforma BOGOTÁ TE ESCUCHA – SDQS.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento se desarrolla acorde a los canales de atención existentes en el Instituto.

6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL

La Oficina de Atención al Usuario ubicada en la Calle 73 # 11 – 66 Edificio Calle 73. Horario de atención de 8:00am a 5:30pm de lunes a viernes en jornada continua. Los horarios están establecidos de acuerdo con la ocupación y al flujo de llegada de nuestra población objetivo. Se atenderá a todos los usuarios que se encuentren dentro de las instalaciones en el horario señalado, salvo que se definan horarios especiales de atención en los eventos en que la Entidad no cuente con personal especializado para el efecto. (Ley 952 de 2005, Artículo 9°, de la obligación de atender al público).

La Dependencia de Servicio al Usuario dispone del Sistema para dar turnos de atención de manera personal y oportuna (Ley 962 de 2005, Artículo 15, Derecho de turno). Se atenderá en orden de llegada salvo los casos excepcionales definidos por la ley (niños, adultos mayores, personas en condición de discapacidad y mujeres embarazadas).

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

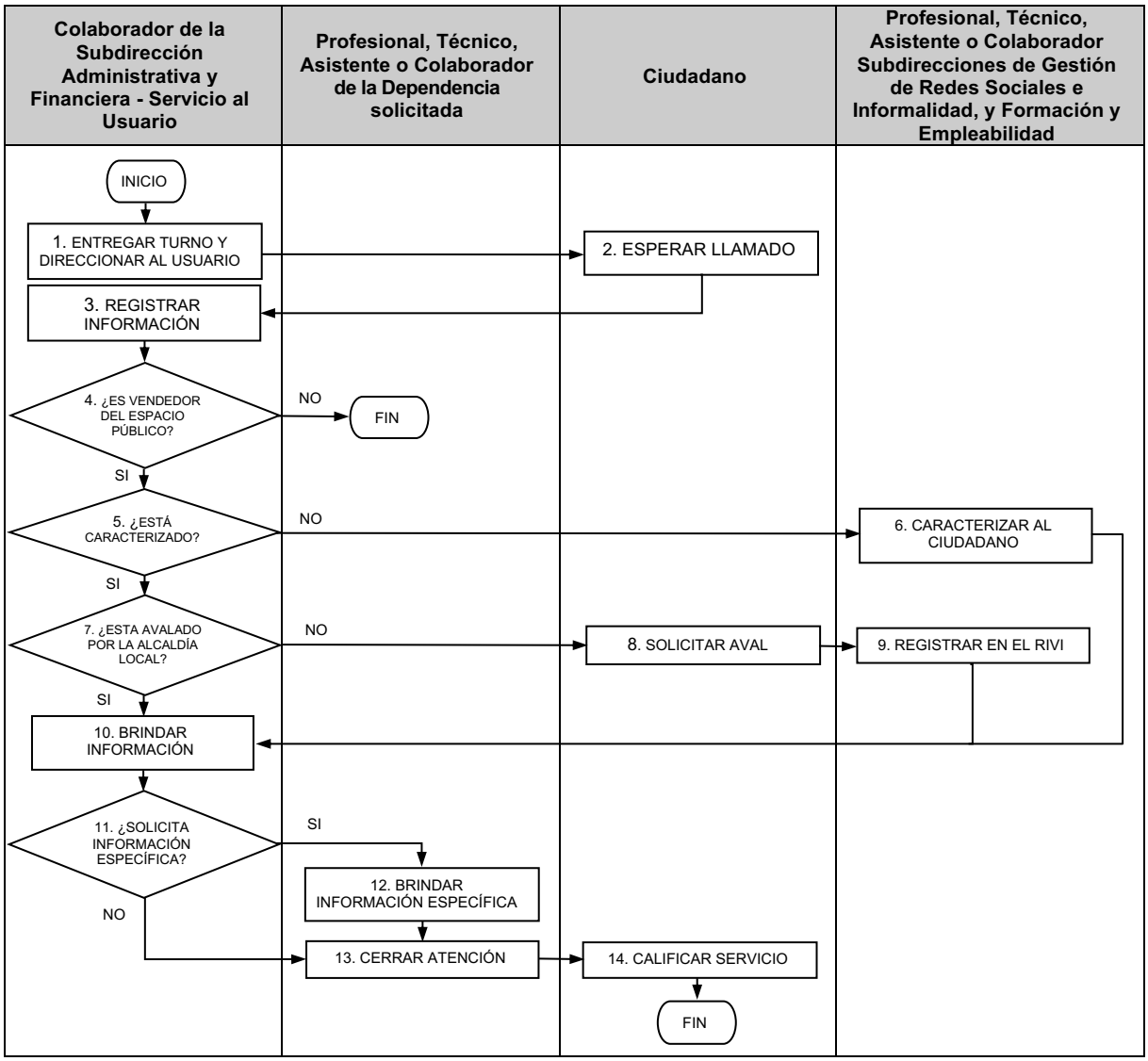

TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Punto de control	Registro
1	ENTREGAR TURNO Y DIRECCIONAR AL USUARIO	El (La) Ciudadano (a) solicita la entrega del turno de atención al personal de apoyo en recepción, el cual lo genera en el sistema de Digiturno estableciendo el módulo de servicio al cual el usuario debe dirigirse y es direccionado al lugar donde será atendido.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.	Validar de acuerdo con la solicitud el módulo y lugar de atención al cual se direcciona el usuario.	Digiturno
2	ESPERAR LLAMADO	El (La) Ciudadano (a) se dirige a servicio al usuario en espera de ser	Ciudadano(a)		

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Punto de control	Registro
		llamado por el Sistema de Digiturno, acercándose para iniciar su atención.			
3	REGISTRAR INFORMACIÓN DEL USUARIO	El (La) Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera - Servicio al Usuario solicita el documento de identificación al (la) Ciudadano(a) para registrar la atención que solicita en el módulo de Servicio al Usuario del aplicativo HEMI, con el objeto de llevar el historial de la atención.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.	Validar que los datos del ciudadano queden registrados en el aplicativo HEMI.	Herramienta Misional HEMI, Módulo de Atención al usuario.
4	¿ES VENDEDOR DEL ESPACIO PÚBLICO?	SI: Pasa a actividad 5. NO: Se indaga la solicitud, se suministra la información de la Entidad competente para responder la misma y finaliza la atención.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.	Validar con la información que suministra el/la Ciudadano/o si realiza actividades de venta en el espacio público	RIVI
5	¿ESTÁ CARACTERIZADO?	SI: Pasa a actividad 7 NO: Pasa a actividad 6	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.	Verificar en el HEMI si el número de cédula se encuentra con Registro de Caracterización.	http://hemi.ipes.gov.co/Publica/ConsultaRivi.aspx
6	CARACTERIZAR AL CIUDADANO	Si el (la) Ciudadano (a) no se encuentra caracterizado, se solicita la presencia de un(a) Colaborador(a) de las Subdirecciones de Gestión de Redes Sociales e Informalidad y Formación y Empleabilidad, con objeto que se realice la caracterización de acuerdo con el documento estratégico DE-017 Criterios de Focalización. Posterior a esto pasa a la actividad 10.	Profesional, Técnico, Asistente o Colaborador(a) de las Subdirecciones de Gestión de Redes Sociales e Informalidad y Formación y Empleabilidad.	Verificar que todos los datos del FO-203 Registro de Identificación Básica estén diligenciados correctamente.	FO-203 Registro de Identificación Básica
7	¿ESTÁ AVALADO POR LA ALCALDÍA LOCAL?	SI: Pasa a actividad 10 NO: Pasa a actividad 8	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.	Verificar en el RIVI si el número de cédula se encuentra avalado por la Alcaldía Local en la cual realiza su actividad comercial.	http://hemi.ipes.gov.co/Publica/ConsultaRivi.aspx
8	SOLICITAR AVAL	Posterior a la caracterización, el (la) Ciudadano(a) debe dirigirse a la Alcaldía Local en la cual realiza su actividad informal para solicitar el aval como vendedor informal y	Ciudadano		Documento de aval como vendedor informal emitido por

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Punto de control	Registro
		así acceder a la posibilidad de las alternativas que brinda el IPES.			la Alcaldía Local.
9	REGISTRAR EN EL RIVI	El (La) Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario registra a los ciudadanos avalados por las Alcaldías Locales en el Registro Individual de Vendedores Informales - RIVI	Profesional, Técnico, Asistente o Colaborador(a) de las Subdirecciones de Gestión de Redes Sociales e Informalidad y Formación y Empleabilidad		RIVI-HEMI
10	BRINDAR INFORMACIÓN	El (La) Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario suministra la información correspondiente a la consulta presentada por el ciudadano.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario		Módulode Atención al usuario, Herramienta Misional HEMI
11	¿SOLICITA INFORMACIÓN ESPECÍFICA?	SI: Pasa a la actividad 12 NO: Pasa a la actividad 13	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario		
12	BRINDAR INFORMACÓN ESPECÍFICA	El (La) Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario llama a la dependencia respectiva para que un(a) colaborador(a) se dirija a servicio al usuario y brinde la información específica solicitada por el (la) Ciudadano (a)	Profesional, Técnico, Asistente o Colaborador(a) de la Dependencia solicitada	Verificar el requerimiento del ciudadano y brindar la información de forma clara y precisa.	
13	CERRAR ATENCIÓN	El (La) Colaborador(a) cierra la atención en Digiturno y en la Herramienta Misional - HEMI.	Profesional, Técnico, Asistente o Colaborador(a) de la Dependencia solicitada		Digiturno HEMI
14	CALIFICAR SERVICIO	El (La) Ciudadano (a) tiene la opción de calificar la atención prestada.	Ciudadano(a)	Calificación del servicio.	Registro Mensual Digiturno

6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se cuenta con dos números telefónicos al servicio de la ciudadanía PBX 2976030 y línea gratuita 018000-124737 que atienden de lunes a viernes de 8:00am a 5:30 pm en jornada continua.

Colaborador de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario

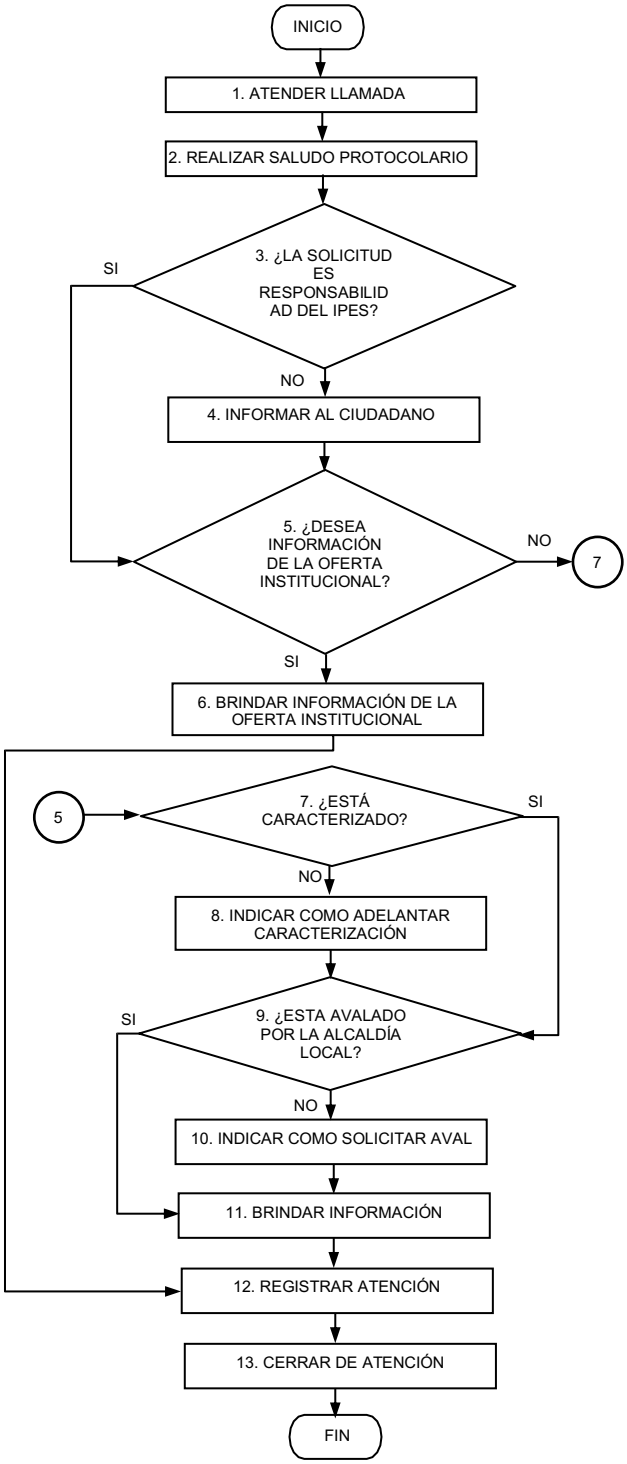

TABLA DESCRIPTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
1	ATENDER LLAMADA	El (La) Ciudadano (a) se comunica por medio del conmutador del IPES 2976030 o línea gratuita 018000 124 737 y un(a) Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario contesta.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.		Registro del número de llamadas entrantes SDAE HEMI
2	REALIZAR SALUDO PROTOCOLARIO	El (La) Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario que responde, realiza el saludo de atención, preguntando al ciudadano cual es la solicitud.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.		
3	¿LA SOLICITUD ES RESPONSABILIDAD DEL IPES?	SI: Pasa a actividad 5 NO: Pasa a la actividad 4	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.		
4	INFORMAR AL CIUDADANO	Se informa al (la) Ciudadano(a) sobre la misión del IPES explicando con claridad que ciudadanos pueden optar a las ofertas de servicio de la Entidad y se direcciona a la Entidad competente de acuerdo con su solicitud.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.		
5	¿DESEA INFORMACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL?	SI Pasa a actividad 6 NO Pasa a la actividad 7			
6	BRINDAR INFORMACIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL	Se informa al ciudadano sobre cómo acceder a las alternativas comerciales y pasa a la actividad 12			
7	¿ESTÁ CARACTERIZADO?	SI Pasa a actividad 9 NO Pasa a actividad 8	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.	Verificar en el HEMI si el número de cédula se encuentra con Registro de Caracterización	http://hemi.ipes.gov.co/Publica/ConsultaRivi.aspx
8	INDICAR CÓMO ADELANTAR	Se indica al ciudadano que debe acercarse a la sede	Colaborador(a) de la		

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
	CARACTERIZACIÓN	administrativa del IPES para que un Colaborador de la Subdirección de Gestión de Redes Sociales e Informalidad, le realice la caracterización de acuerdo con el documento estratégico DE-017 Criterios de Focalización.	Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.		
9	¿ESTA AVALADO POR LA ALCALDÍA LOCAL?	SI: Pasa a actividad 11 NO: Pasa a actividad 10	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.	Verificar en el RIVI si el número de cédula se encuentra avalado por la Alcaldía Local en la cual realiza su actividad comercial.	http://hemi.ipes.gov.co/Publica/ConsultaRivi.aspx
10	INDICAR CÓMO SOLICITA AVAL	Posterior a la caracterización el(la) ciudadano(a) debe dirigirse a la Alcaldía Local en la cual realiza su actividad informal para solicitar el aval como vendedor informal, e indicar que posteriormente se debe acercar a las instalaciones de Servicio al Usuario en la Sede Administrativa del IPES, para solicitar su inscripción en el Registro Individual de Vendedores Informales-RIVI, y así acceder a la posibilidad de las alternativas que brinda la Entidad.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.		
11	BRINDAR INFORMACIÓN	El (La) Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario suministra la información correspondiente a la consulta presentada por el ciudadano entre ellas las alternativas de puntos comerciales, formación y empleabilidad, quioscos, mobiliario semi-estacionario, ferias temporales o institucionales , programa de emprendimiento social y plazas de mercado brindadas por el IPES y para acceder a	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.		Módulo de Atención al usuario, Herramienta Misional HEMI

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
		ellas es necesario realizar carta solicitando la alternativa respectiva y radicarla en la ventanilla de radicaciones de la Sede Administrativa de la Entidad.			
12	REGISTRAR ATENCIÓN	El (La) Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario registra la atención en el aplicativo HEMI, con el objeto de llevar el historial de la atención.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.	Validar que los datos del ciudadano queden registrados en el aplicativo HEMI	Herramienta Misional HEMI, Módulo de Atención al usuario
13	CERRAR ATENCIÓN	El (La) Colaborador(a) cierra la atención en el aplicativo HEMI, indicando si el ciudadano requiere información adicional.	Colaborador(a) de la Subdirección Administrativa y Financiera-Servicio al Usuario.		

6.3 ATENCIÓN VIRTUAL

Se ofrece atención al usuario a través del chat virtual de la Página WEB de la Entidad www.ipes.gov.co.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CHAT INSTITUCIONAL

Herramienta escrita implementada por el Instituto, para brindar información a través del chat ubicado en la página web de la Entidad.

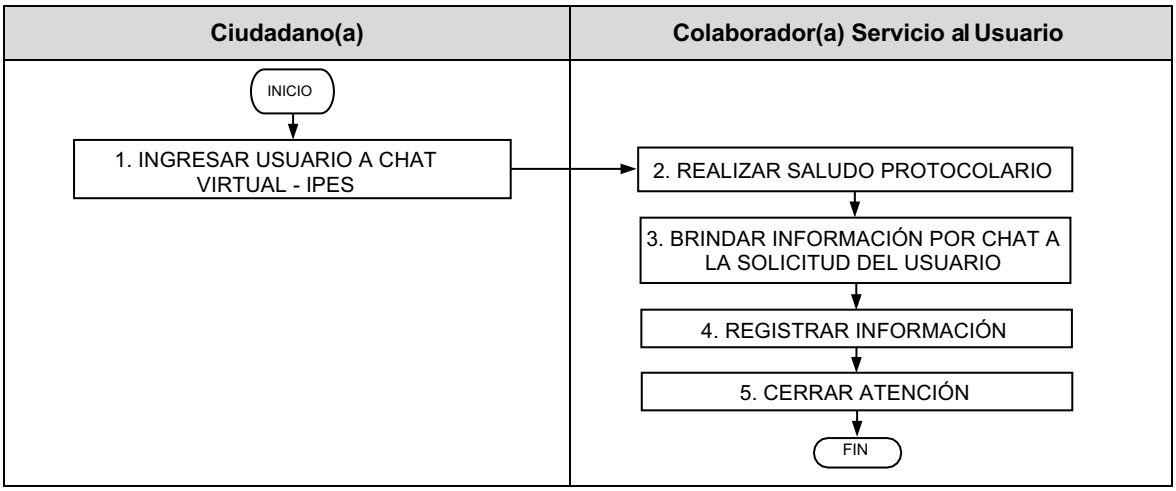

TABLA DESCRIPTIVA DEL PROCEDIMIENTO DEL CHAT INSTITUCIONAL

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
1	INGRESAR A CHAT VIRTUAL - IPES	El (La) Ciudadano (a) ingresa al chat virtual del IPES a través de la página web www.ipes.gov.co	Ciudadano		Chat virtual
2	REALIZAR SALUDO PROTOCOLARIO	El (La) Colaborador(a) realiza el saludo de protocolo: *"Buen(a) Día/Tarde, bienvenido al chat virtual del Instituto para la Economía Social, Mi nombre es (nombre del Colaborador). ¿En qué puedo servirle?"*	Colaborador Servicio al Usuario		Chat virtual
3	BRINDAR INFORMACIÓN POR CHAT A LA SOLICITUD DEL USUARIO	El Colaborador suministra por el aplicativo la información correspondiente a la consulta presentada por el usuario.	Colaborador Servicio al Usuario		Chat virtual
4	REGISTRAR INFORMACIÓN	Ingresar la información requerida del usuario en el formato 201, registro de la Identificación y caracterización de las personas que solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico- Herramienta Misional HEMI	Colaborador Servicio al Usuario	Verificar ingreso de información en HEMI	FO-201 Ficha socioeconómica general de caracterización de las personas beneficiarias de los servicios.
5	CERRAR ATENCIÓN	El Colaborador de servicio al usuario realiza el cierre de la atención *"Gracias por participar en nuestro chat virtual, espero haber atendido su solicitud con eficiencia, que tenga un buen día"*	Colaborador Servicio al Usuario		Chat virtual

6.3.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE CORREO ELECTRÓNICO (sausuario@ipes.gov.co)

Toda solicitud, queja, reclamo, sugerencia o petición realizada a través del correo electrónico debe ser tramitada y se debe generar un número de radicado consecutivo el cual a vuelta de correo electrónico se enviará al solicitante.

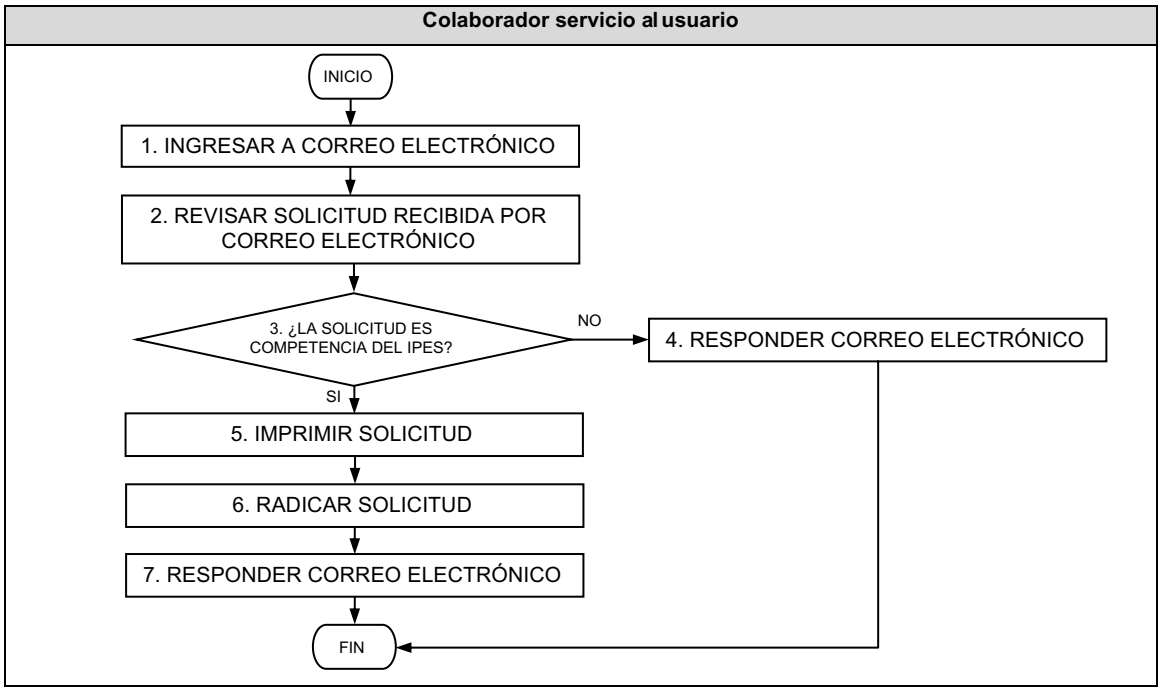

TABLA DESCRIPTIVA DEL PROCEDIMIENTO DE CORREO ELECTRÓNICO

6.3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE REDES SOCIALES

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
1	INGRESAR A CORREO ELECTRÓNICO	El Colaborador Servicio al Usuario ingresa al correo electrónico	Colaborador Servicio al Usuario		Correo Institucional
2	REVISAR SOLICITUD RECIBIDA POR CORREO ELECTRÓNICO	El Colaborador de Servicio al Usuario realiza la revisión del correo enviado por el usuario	Colaborador Servicio al Usuario	Verificar contenido del correo electrónico	Correo Institucional
3	¿LA SOLICITUD ES COMPETENCIA DEL IPES?	SI: pasa a la Actividad 5 NO: pasa a la Actividad 4	Colaborador Servicio al Usuario		
4	RESPONDER CORREO ELECTRÓNICO	El Colaborador de Servicio al Usuario responde correo indicando por qué esta solicitud no tiene competencia con el IPES, se traslada por correo electrónico a la entidad que corresponde y se informa al usuario, finalizando la atención.	Colaborador Servicio al Usuario	Verificar respuestas en el Correo electrónico	Correo Institucional
5	IMPRIMIR SOLICITUD	El Colaborador de Servicio al Usuario imprime la solicitud enviada por el usuario	Colaborador Servicio al Usuario		Correo Institucional

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
6	RADICAR SOLICITUD	El Colaborador de Servicio al Usuario realiza la radicación de la solicitud en el sistema GOOBI y SDQS Bogotá Te Escucha	Colaborador Servicio al Usuario	Verificar el número de radicado de ingreso y número de radicado de respuesta	GOOBI
7	RESPONDER CORREO ELECTRÓNICO	Se envía correo electrónico al usuario adjuntando el radicado realizado en GOOBI e indicando que se dará respuesta a su solicitud en un lapso de 15 días hábiles al correo electrónico, dando por terminada la atención	Colaborador Servicio al Usuario		Correo Institucional

- Redes sociales

En este canal los usuarios del Instituto realizan solicitudes, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones a través de Twitter, YouTube, Instagram y Facebook, así como acceder a información de la oferta de servicios brindados por la Entidad; estas serán procesadas teniendo en cuenta lo siguiente: Si son solicitudes en las que no se requiere el procedimiento de radicación, el encargado de las redes de la entidad emitirá una respuesta, que atienda la necesidad del usuario. En caso que la consulta sea un tema específico, su solicitud será tramitada por Servicio al Usuario a través del sistema de Gestión documental de la entidad y Bogotá Te Escucha, para que sea resuelta por la dependencia correspondiente y se brinde una respuesta de fondo.

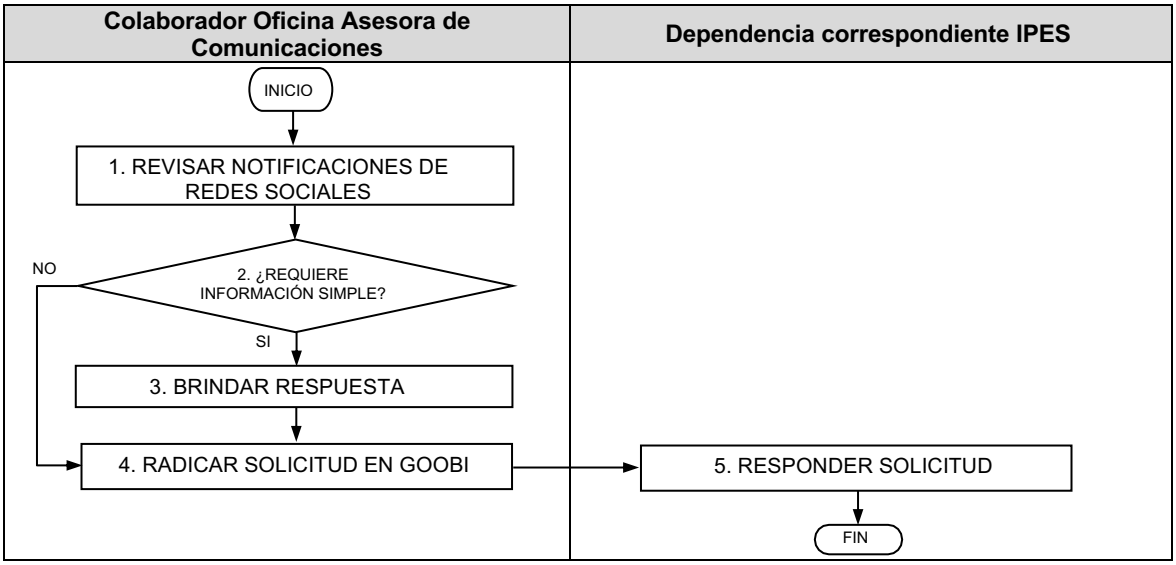

TABLA DESCRIPTIVA REDES SOCIALES

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
1	REVISAR NOTIFICACIONES DE REDES SOCIALES	El Colaborador (Community Manager) revisa diariamente las notificaciones de las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, YouTube)	Colaborador Oficina Asesora de Comunicaciones		Redes Sociales
2	¿REQUIERE INFORMACIÓN SIMPLE?	Si: Pasa a la actividad 3 No: Pasa a la actividad 4	Colaborador Oficina Asesora de Comunicaciones		
3	BRINDAR RESPUESTA	El Colaborador envía la respuesta al requerimiento	Colaborador Oficina Asesora de Comunicaciones	Verificar respuesta	Registro cuadro Excel
4	RADICAR SOLICITUD EN GOOBI	En el caso que no se pueda responder directamente, el Colaborador solicita al peticionario información para remitir la respuesta (correo electrónico o dirección de correspondencia); imprime la solicitud o pantallazo de la misma y realiza la radicación de la solicitud en el sistema GOOBI. Adicionalmente debe remitir correo electrónico a sausuario@ipes.gov.co, con objeto que la solicitud quede registrada como ingresada por redes sociales para los reportes que se deben realizar a los entes de control	Colaborador Oficina Asesora de Comunicaciones		GOOBI
6	RESPONDER SOLICITUD	La dependencia recibe la solicitud y da respuesta dentro de los términos de Ley	Dependencia correspondiente IPES	Revisar respuesta	GOOBI

6.3.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO BUZÓN DE SUGERENCIAS

Toda solicitud, queja, reclamo, sugerencia o petición realizada debe ser tramitada y se debe generar un número de radicado consecutivo el cual a vuelta de correo electrónico se enviará al solicitante.

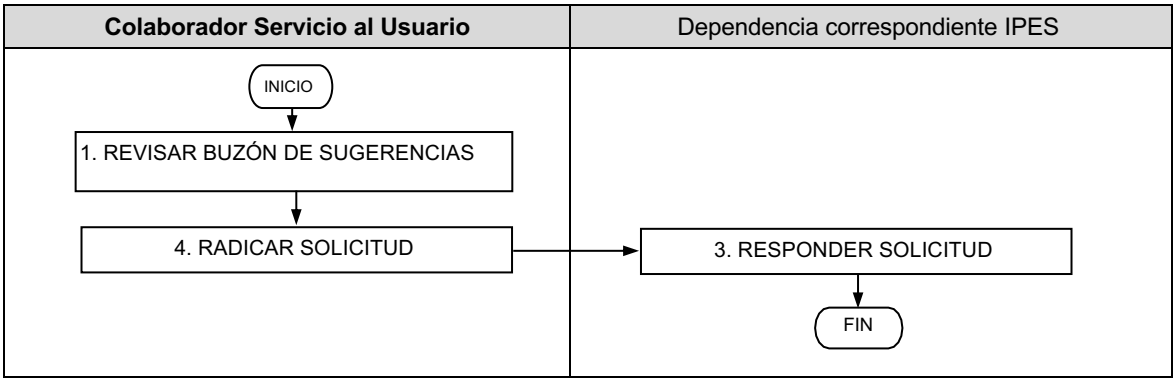

TABLA DESCRIPTIVA BUZÓN DE SUGERENCIAS

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro
1	REVISAR BUZÓN DE SUGERENCIAS	El Colaborador revisa todos los lunes el buzón de sugerencias	Colaborador Servicio al Usuario	Verificar las solicitudes que se encuentran en el buzón de sugerencias	Cuadro en drive de radicación
2	RADICAR SOLICITUD	El Colaborador realiza la radicación de la solicitud en el sistema GOOBI y SDQS Bogotá Te Escucha.	Colaborador Servicio al Usuario		GOOBI
3	RESPONDER SOLICITUD	La dependencia correspondiente recibe la solicitud y da respuesta dentro de los términos de Ley	Dependencia correspondiente IPES		SISTEMA DE RADICACIÓN GOOBI

7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

7. FO-203 Registro de la identificación y caracterización de las personas que solicitan los beneficios del sector Desarrollo Económico – INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL-IPES-Herramienta Misional HEMI.

8. MARCO NORMATIVO

- **Ley 527 de 1999**
  Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 489 de 1998**
  Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- **Ley 982 de 2005**
  Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo-ciegas y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 962 de 2005**
  Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Decreto 2539 de 2005**
  Por medio del cual se establecen las competencias laborales generales, para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005.
- **Ley 1098 de 2006**
  Por medio del cual se establece el Código de la Infancia y Adolescencia.
- **Acuerdo Distrital 257 de 2006**
  Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital, y se expiden otras disposiciones.
- **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas. (2006).**
- **Ley 1346 de 2009**
  Se establece la política de Infancia establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos.
- **Decreto 2623 de 2009**
  Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 371 de 2010**
  Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- **Documento CONPES 3649 de 2010.**
  Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Ley 1448 de 2011**
  Por medio de la cual se establece la Atención víctimas.
- **Ley 1437 de 2011**
  Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1448 de 2011**
  Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2641 de 2012**
  Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2693 de 2012**
  Ordena que sean habilitados espacios y mecanismos virtuales para la participación activa de la ciudadanía, tales como redes sociales.
- **Decreto 19 de 2012 en su Artículo 13**
  "Todas las entidades del estado o particulares que cumplan funciones administrativas,

para efectos de sus actividades de atención al público establecerán mecanismos de atención preferencial para infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública".

- **Sentencia C-052 de 2012 Corte Constitucional**
  Definición de victima para efectos de atención, asistencia y reparación integral-exequibilidad condicionada/victima-definición para efectos de atención, asistencia y reparación integral, comprende a todas aquellas personas que hubieren sufrido un daño en los términos de la ley 1448 de 2011.
- **Acuerdo Distrital 529 de 2013**
  Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones
- **Ley 1618 de 2013**
  Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- **Documento CONPES 3785 de 2013**
  Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
- **Guía para Entidades Públicas. Servicio y Atención Incluyente. 2013**
  Programa Nacional de Servicio al Ciudadano
- **Ley 1712 de 2014**
  Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 197 de 2014**
  "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- **Decreto 2573 de 2014**
  Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 062 de 2014**
  Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía plena de los derechos de las personas lesbianas, gay, bisexuales, transgeneristas e intersexuales- LGBTI – y sobre identidades de género y orientaciones sexuales en el Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones
- **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.
- **Resolución 070 de 2017**
  Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C**.**
- **Resolución 003 de 2017**
  Adoptar la "GUÍA DE SITIOS WEB PARA LAS ENTIDADES DEL DISTRITO CAPITAL.
- **Decreto 428 de 2018**
  Por medio del cual se reglamenta el Acuerdo Distrital 700 de 2018 "Por medio del cual se implementó un programa de apoyo al personal uniformado de la Fuerza Pública adscrita a Bogotá, se crea la orden civil al mérito "Héroes del Distrito "y se establece el día 19 de febrero como día distrital de la convivencia ciudadana "y se dictan otras

disposiciones.

- **Acuerdo Distrital 731 de 2018**
  Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- **Documento de trabajo, 15 de marzo de 2019**
  Alta Consejería para los Derechos de las Víctimas, la Paz y la Reconciliación. Aporte Manual de Servicio al Ciudadano en puntos de Puntos de Atención para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.
- **Documento CONPES D.C. 01 de 2019**
  Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad No Tolerancia con la corrupción.
- **Decreto Distrital 847 De 2019**
  Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	21/11/2016	Todo el Documento	Elaboración del documento
02	23/02/2018	Pag.3 HORARIO	Nuevo horario de atención lunes a viernes 8:00am a 5:30pm
03	16/08/2018	Numeral 5 CONDICIONES GENERALES	Inclusión de numeral 5.10 REPORTES DE ACTOS DE CORRUPCIÓN en el cual se establecen: Custodia de Datos del Reportante, las Medidas de Protección al Reportante, Tratamiento Específico Para PQR Relacionadas con Actos de Corrupción y la Línea de Denuncia de Hechos de Corrupción.
04	06/09/2018	Numeral 5 CONDICIONES GENERALES	Se modifica lo relacionado al REPORTE DE HECHOS DE CORRUPCIÓN, Tratamiento Específico Para PQR Relacionadas con Actos de Corrupción, alineado con la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
05	28/12/2018	Numeral 8 MARCO NORMATIVO	Se incluye el numeral correspondiente al Marco Normativo.
06	30/08/2019	CONDICIONES GENERALES	Inclusión del parámetro de Tratamiento Específico para PQR Anónimas. Cambio del número telefónico de la Línea de Denuncia de Hechos de Corrupción Firma del Procedimiento
		TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO	Inclusión de puntos de control de manera expresa
07	28/05/2020	TODO EL DOCUMENTO	Traducción a lenguaje claro por la Veeduría Distrital
		5. CONDICIONES GENERALES	Exclusión de Ítems desde el 5.1, al 5.7, por encontrarse inmersos en el Manual del Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, adoptado mediante la Resolución 541 del 3 de octubre de 2019.

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
		6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	Se modifica, para ser alineado con el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital y se incluye el procedimiento de Redes Sociales y Buzón de Sugerencias. Atención personalizada cambia a atención presencial, y se ajusta todo el procedimiento y la tabla descriptiva a lineamientos distritales y gestión que se desarrolla en la Entidad Atención telefónica se ajusta todo el procedimiento y la tabla descriptiva a lineamientos distritales y gestión que se desarrolla en la Entidad Atención virtual Chat Institucional: se retiran actividades 5, 6 y 7. Atención virtual Correo electrónico: Se ajustan actividades en infinitivo. Atención virtual y se incluye el procedimiento de Redes Sociales y Buzón de Sugerencias.
		8.MARCO NORMATIVO	Se actualiza la normatividad de acuerdo con el manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.