



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

INSTRUCCIONES FORMATO REGISTRO ATENCIONES CANAL VIRTUAL CORREO ELECTRÓNICO Y BOGOTÁ TE ESCUCHA

ITEMS	INSTRUCCIÓN
ITEMS	Indicar el número de solicitud que se está registrando, en forma consecutiva
FECHA	Registrar la fecha DD/MM/AA en la que el usuario envía la solicitud (presione CTRL+.)
ORFEO	Registrar número de requerimiento ingresado en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad. Si la solicitud no genera PQRS se registra "N/A"
SDQS	Registrar número de requerimiento ingresado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. Si la solicitud no genera PQRS se registra "N/A"
ATENDIDO POR	Registre el nombre de quien está atendiendo la solicitud por correo electrónico.
PUNTO DE ATENCIÓN	Seleccionar el punto de atención en el cual se recibió la solicitud.
NOMBRE DEL USUARIO	Escriba el nombre del ciudadano(a) y/o usuario(a)
CORREO ELECTRÓNICO	Registre la dirección de correo electrónico del peticionario
GRUPO DE VALOR Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de la entidad.	Seleccionar el grupo de valor al cual pertenece del ciudadano(a) y/o usuario(a)
NOMBRE GRUPO DE VALOR	Escriba el nombre del grupo de valor seleccionado
PARTES INTERESADAS Individuos u Organismos que tiene interés especial en la gestión y resultados de la institución. Comprende entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.	Seleccionar la parte interesada al cual pertenece del ciudadano(a) y/o usuario(a)
NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	Escriba el nombre de la parte interesada seleccionada
SEXO	Seleccionar el sexo u orientación sexual del ciudadano(a) y/o usuario(a)
GENERO	Seleccionar el genero del ciudadano(a) y/o usuario(a)
ORIENTACIÓN SEXUAL	Selecciona la orientación sexual del ciudadano(a) y/o usuario(a)
TIPO DE SOLICITUD*	Seleccionar el tipo de solicitud requerida por el usuario, ejemplos; Petición de Interés General y/o Particular, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, consulta, Felicitación, Peticiones entre autoridades.
TRAMITE/SERVICIO	Seleccionar el trámite o servicio solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a)
TEMA	Seleccionar el tema solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a).
ASUNTO	Registrar un resumen corto con la dirección de los hechos, si aplica.
EVENTO	Seleccionar el evento que corresponde: Radcar en SDQS: La petición se carga al Sistema de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha, a través de la Webservice por ser una petición ciudadana. Radcar manualmente SDQS: La petición se carga al Sistema de Quejas y Soluciones -Bogotá Te Escucha, por ser una petición ciudadana. Responder a correo electrónico: Se envía número radicado al correo electrónico del peticionario(a) Trasladar: Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s Entidad/es por competencia. Por Desistimiento Tácito: Cuando se ha solicitado una ampliación y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un evento de cierre por desistimiento, para que el usuario funcionario encargado genere el evento Cierre por Desistimiento en Bogotá Te Escucha, el sistema genera un cierre automático con este estado el cual debe tener acto administrativo. Por Desistimiento Expreso: Cuando se solicita cierre por parte del Ciudadano(a)



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Departamento Administrativo de la
Defensoría del Espacio Público

INSTRUCCIONES FORMATO REGISTRO ATENCIONES CANAL VIRTUAL CORREO ELECTRÓNICO Y BOGOTA TE ESCUCHA

ITEMS	INSTRUCCIÓN
DESTINO	Seleccionar el destino de la atención, conforme a las Subdirecciones y dependencias de la Entidad, así: Atención al Ciudadano Ciudadano Dirección -DIR Oficina de Control Interno -OCI Oficina de Control Disciplinario Interno -OCDI Oficina Jurídica -OJ Oficina Asesora de Comunicaciones -OAC Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones -OTIC Oficina Asesora Planeación -OAP Subdirección de Registro Inmobiliario -SRI Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público -SGIEP Subdirección de Gestión Corporativa -SGC Otras entidades
LOCALIDAD	Seleccionar la localidad de los hechos expuestos por el ciudadano(a)