FORMATO
REGISTRO ATENCIONES CANAL VIRTUAL CORREO ELECTRÓNICO Y BOGOTA TE ESCUCHA

CÓDIGO:	127-FORAC-19
VERSIÓN:	6
VIGENCIA DESDE:	31/01/2024

PROCESO: ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA **PROCEDIMIENTO Y/O DOCUMENTO:** ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ITEM	FECHA	Hora	GRUPO	SIGS	ATENDIDO POR	PUNTO DE ATENCIÓN	NOMBRE DEL USUARIO	CORREO ELECTRÓNICO	GRUPO DE VALOR	NOMBRE GRUPO DE VALOR	PARTES INTERESADAS	NOMBRE PARTES INTERESADAS	SEXO	GÉNERO	ORIENTACIÓN SEXUAL	IDENTIDAD DE GENERO	TIPO SOLICITUD	TRAMITE/SERVICIO	TEMA	ASUNTO	BARRIO	DISTRITO	LOCALIDAD
1																							
2																							
3																							
4																							
5																							
6																							
7																							
8																							
9																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							
17																							
18																							
19																							
20																							
21																							
22																							
23																							
24																							
25																							
26																							
27																							
28																							
29																							
30																							
31																							
32																							
33																							
34																							
35																							
36																							
37																							
38																							
39																							
40																							
41																							
42																							
43																							
44																							
45																							
46																							
47																							
48																							
49																							
50																							
51																							
52																							
53																							
54																							
55																							
56																							
57																							
58																							
59																							
60																							
61																							
62																							
63																							
64																							
65																							
66																							
67																							
68																							
69																							
70																							
71																							
72																							
73																							
74																							
75																							
76																							
77																							
78																							
79																							
80																							
81																							
82																							
83																							
84																							
85																							
86																							
87																							
88																							
89																							
90																							
91																							
92																							
93																							
94																							
95																							
96																							
97																							
98																							
99																							
100																							
101																							
102																							
103																							
104																							
105																							
106																							
107																							
108																							
109																							
110																							
111																							
112																							
113																							
114																							
115																							
116																							
117																							
118																							

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
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	Condición masculina o femenina. La variable sexo biológico permite los siguientes valores: Masculino: al nacer tiene características sexuales masculinas como pene y testículos Femenino: al nacer tiene características sexuales femeninas como vagina Indeterminado (intersex): nacen con alguna de las diversas variaciones de las características sexuales, como los cromosomas, las gónadas, las hormonas sexuales o los genitales (entre un 0,018 y 1,7% de los nacimientos). Algunas condiciones intersex: Síndrome de Klinefelter, Síndrome de Turner, Genotipo XYY, Genotipo XXX. Se selecciona el sexo de acuerdo con lo indicado por el ciudadano.
GENERO	El género se refiere a los conceptos sociales de las funciones, comportamientos, actividades y atributos que cada sociedad considera apropiados para los hombres y las mujeres. Seleccione el genero de acuerdo con lo indicado por el ciudadano

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
ORIENTACIÓN SEXUAL	Se define como orientaciones sexuales al patrón de atracción sexual, erótico o amoroso hacia un determinado grupo de personas definidas por su género o su sexo. Es importante mencionar, que las orientaciones sexuales son totalmente independientes de la identidad de género de cada individuo, es decir que esta no define hacía quiénes nos sentimos atraídos. Existen diversos tipos de orientaciones sexuales, las principales son: •Heterosexuales: hace referencia a las personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del sexo opuesto. •Homosexuales: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo. Popularmente se emplean los términos gay para el hombre y lesbiana para la mujer. •Bisexuales: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia personas del mismo sexo y o del sexo contrario. •Pansexualidad: hace referencia a las personas que sienten atraídas afectiva y eróticamente hacia otras personas, con independencia del sexo asignado al nacer, género, identidad de género, orientación o roles sexuales. •Asexualidad: hace referencia a las personas que no experimentan atracción sexual y/o no desean contacto sexual, total o parcialmente. Pueden relacionarse afectiva y románticamente y no implica necesariamente no tener libido, o no practicar sexo, o no poder sentir excitación. •Demisexualidad: hace referencia a personas que se sienten atraídas afectiva y eróticamente solo hacia alguien con quien que han formado un vínculo o conexión emocional. •Lesbiana: Una lesbiana es una mujer a la que le gustan otras mujeres. Su orientación sexual es hacia el mismo sexo, homosexual. •Gay: es una manera de designar a las personas homosexuales masculinas, es decir, a aquellos hombres a los que los atraen sexual y emocionalmente otros hombres. •Trans: son personas a las que se les asigno 'femenino' a la hora de nacer y tienen una identidad de género y/o una expresión de genero masculina. •Bisexual: son personas que se sienten atraídas emocional, romántica o sexualmente hacia personas de cualquier sexo. Seleccione la orientación sexual de acuerdo con lo indicado por el ciudadano
IDENTIDAD DE GENERO	La identidad de género es el concepto que se tiene de uno mismo como ser sexual y de los sentimientos que esto conlleva; se relaciona con cómo vivimos y sentimos nuestro cuerpo desde la experiencia personal y cómo lo llevamos al ámbito público, es decir, con el resto de las personas. Dentro de esta categoría y en relación con los tipos de identidades, nos encontramos con: •Género binario: Es la forma de clasificar a las personas en las sociedades actuales. Solo existen dos categorías como únicas posibles formas de vivir: el hombre conectado con todo aquello masculino, tanto en su cuerpo, apariencia, carácter y comportamiento y la mujer conectada a todo lo considerado femenino. •No binario: es un concepto utilizado para describir a una persona cuya identidad de género no es ni hombre ni mujer. •Agénero: Es una persona que no se siente identificada con ninguno de los géneros existentes, es decir, que no se siente ni del todo hombre ni del todo mujer. •Bigénero: define una conducta humana en la que una persona se puede definir o encontrar dentro de dos géneros femenino y masculino, aunque también puede encontrarse entre género neutro y femenino, masculino. •Pangénero: Describe a una persona que se identifica con muchos géneros. Pansexual (Pansexual) (adj.) – Una orientación sexual que describe a una persona que siente atracción sexual y emocional hacia otras personas, independientemente de sus géneros •Género fluido: son aquellas que transicionan entre dos o más géneros de forma permanente o esporádica, pudiendo ser bigénero, trigénero o pangénero según el número de géneros que estén implicados en dicha fluctuación. El género fluido establece periodos de transición imprecisos y variables, identificándose unas

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
	veces con uno o más géneros y otras veces con otros distintos. •Trigénero: Se trata de las personas que no se sienten parte del género masculino ni del femenino, sino de una mezcla entre ambos. También pueden identificarse como neutras. Son conocidas, también, como identidades no binarias. Transgénero: lo opuesto a cisgénero. •Cisgénero: Aquellas personas que tienen una identidad de género que coincide con la que se les asignó al nacer. •Transgénero: Aquellas personas que tienen una identidad de género diferente a la que se les asignó al nacer, independientemente del sexo biológico u orientación sexual. •Transexuales: Aquellas personas transgénero que desean (o proceden a) modificar su cuerpo mediante métodos hormonales o quirúrgicos, para hacerlo coincidir lo más posible con su identidad de género. •Tercer género o no-binarios: Aquellas personas cuya identidad de género no coincide con el género masculino o femenino enteramente, o se ubica en alguna categoría intermedia, independientemente de su orientación sexual. Seleccione el género de acuerdo con lo indicado por el ciudadano
TIPO DE SOLICITUD*	Seleccionar el tipo de solicitud requerida por el usuario, enlistado asi: -Asesoria -Consulta -Denuncia por acto de corrupción -Derecho de petición interes general -Derecho de petición interes particular -Felicitación -Invitaciones -Notificaciones -Queja -Reclamo -Solicitd acceso a la información -Solicitud de copia -Sugerencia
TRAMITE/SERVICIO	Seleccionar el trámite o servicio solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a), enlistado asi: -Asesora en admón y sostenibilidad del Espacio Público. -Certificado de la propiedad inmobiliaria distrital -Consulta General -Estudio de la viabilidad de las solicitudes de admón de bienes públicos -incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio -Titulación de zonas de cesión al distrito capital -Observatorio del espacio público página web
TEMA	Seleccionar el tema solicitado por el ciudadano(a) y/o usuario(a). Observación: Para temas de competencia otras entidades seleccionar el trámite consulta general: competencia otras entidades en los siguientes casos y agregar el tema en el asunto (pegar al final del asunto) Denuncia de: basuras, bolardos, casetas, cerramientos, construcción ilegal sobre zonas de uso público, extensión actividad comercial sobre zona de uso público, juegos infantiles, otros elementos, talanquera, vehículos, ventas informales, Mantenimiento espacio público, Pactos de sostenibilidad, recuperación de espacio público, reporta habitantes de calle/recicladores, denuncia vehículos.
ASUNTO	Registrar un resumen corto con la dirección de los hechos, si aplica.

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
EVENTO	Seleccionar el evento que corresponde: **Radicar 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. **Radicar 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 cuál debe tener acto administrativo. **Por Desistimiento Expreso:** Cuando se solicita cierre por parte del Ciudadano(a)
DESTINO	Seleccionar el destino de la atención, conforme a las Subdirecciones y dependencias de la Entidad, así: 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)

ASPECTOS GENERALES PARA CARACTERIZACIÓN							
Localidad	**Estrato**	**Grado vulnerabilidad**	**Punto de atención**	**Etnia**	**Tipo de documento**	**Grupo de valor**	**Partes interesadas**
01 Usaquén	1	Adulto mayor	Bogotá te Escucha	Afrocolombiano	Carné de identidad (CI)	Asociaciones de Vecinos / Vecindad	Ciudadanía
02 Chapinero	2	Habitante De Calle	Cad calle 26 mod-151	Ninguna	Cédula de Ciudadanía (CC)	Ciudadanía	Concejo de Bogotá
03 Santa Fe	3	Mujer gestante	Cad calle 26 mod-152	No registra	Cédula de Extranjería (CE)	Empresas privadas (SA., SAS., LTDA.,MiPymes, Pymes,	Empresas privadas (SA., SAS., LTDA.,MiPymes, Pymes
04 San Cristóbal	4	Ninguno	Celular	Palenquero	Nit	Entidades y Organismos Distritales	Entes de Control
05 Usme	5	No registra	Conmutador	Población indígena	Permiso de Protección Temporal (PPT)	Entidades y Organismos Nacionales	Entidades y Organismos Distritales
06 Tunjuelito	6	Padre/madre cabeza de familia	Chat Alameda	Raizal	Tarjeta de identidad (TI)	Juntas Administradoras Locales	Juntas Administradoras Locales
07 Bosa		Persona con discapacidad	Correo dadepbogota	Rrom o Gitano	Pasaporte	Juntas de Acción Comunal	Juntas de Accion Comunal
08 Kennedy		Personas en situación de desplazamiento	Red social facebook			Organismos internacionales	Organizaciones Sociales
09 Fontibón		Reinsertados	Red social instagram			Organizaciones Sociales	Organizaciones Sociales de Mujeres
10 Engativá		Veterano fuerza publica	Red social twitter			Organizaciones Sociales de Mujeres	Secretaria General de la Alcaldia Mayor
11 Suba		Víctima de violencia	SuperCade Movil			Servidores públicos (funcionarios y contratistas)	Universidades /Estudiantes
12 Barrios Unidos			Ventanilla de radicación Webservice			Universidades / Estudiantes	Veedurías Ciudadanas
13 Teusaquillo						Veedurías Ciudadanas	
14 Los Mártires							
15 Antonio Nariño							
16 Puente Aranda							
17 La Candelaria							
18 Rafael Uribe Uribe							
19 Ciudad Bolívar							
20 Sumapaz							
Fuera de Bogotá							
No Registra							

									DATOS ES	
Sexo	**Género**	**Orientación Sexual**	**Identidad de Género**	**RANGO DE EDAD**	**Tipo de solicitud**	**Evento**	**Destino**	**TRÁMITE/SERVICIO**	**Asesoría_en_administración_y_sostenibilidad_de**	**Certificación_de_la_propiedad_inmobiliaria_distr**
Femenino	Hombre	Asexualidad	Agenero	Menor de edad	Asesoría	Ampliar	Ciudadano	Asesoria en administracion y sostenibilidad del espac	Asesoría en temas de espacio público	Afectación vial
Indeterminado (intersex)	Mujer	Bisexual	Bigénero	De 18 a 24	Consulta	Asignar	DIRECCIÓN	Certificación_de_la_propiedad_inmobiliaria_distrital	Asociaciones Público Privadas - APP	Certificación de la propiedad inmobiliaria
Masculino	No aplica	Bisexuales	Binario	De 25 a 34	Denuncia por actos de corrupción	Asignar-trasladar	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	Consulta_general	Escuela de Espacio Público	Concepto técnico
No aplica	Otra	Demisexualidad	Cisgénero	De 35 a 44	Derecho de petición de interés general	Cierre con respuesta definitiva	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	Estudio_de_la_viabilidad_de_las_solicitudes_de_administ	Estacionamiento, bahías, parqueaderos / zonas comunale	Consulta de RUPI
No responde		Gay	Género fluido	De 45 a 54	Derecho de petición de interés particular	Cierre por desistimiento expreso	OFICINA DE TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN Y COMUNICA	Incorporación_y_entrega_de_las_áreas_de_cesión_a_favo	Instalación de mobiliario urbano	Consulta predio
		Heterosexual	No binario	De 55 a 64	Felicitación	Cierre por desistimiento tácito	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Titulación_de_zonas_de_cesión_al_distrito_capital	Laboratorio de Innovación Pública (LAB EP)	Licencia de intervención espacio público
		Homosexuales	Pangénero	65 y mas	Invitaciones	Cierre por no competencia	OFICINA DE CONTROL INTERNO	Observatorio_del_espacio_público_página_web	Mantenimiento mobiliario urbano (paraderos y banc	Proceso de pertenencia
		Lesbiana	Transexuales	No aplica	Notificaciones	Cierre por no petición ciudadana	OFICINA JURIDICA		Portal Inmobiliario: Enajenación de bienes (compra/	Solicitud Anuencia (Construcción Zonas EP - Res. 001 / 20
		No aplica	Transgénero		Queja	Consultar	OTRAS ENTIDADES		Publicidad Exterior Visual en Mobiliario Urbano	Sustitución de zonas de espacio público
		No responde	Trigénero		Reclamo	Información directa al ciudadano	SUBDIRECCIÓN DE GESTION CORPORATIVA		Resolución Bienes Fiscales Disponibles	
		Pansexualidad			Solicitud acceso a la información	Radicar en ORFEO	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN INMOBILIARIA Y DE ESPACIO I		Restitución voluntaria	
		Transexual			Solicitud de copia	Radicar en SDQS	SUBDIRECCIÓN DE REGISTRO INMOBILIARIO		Segunda Instancia procesos policivos	
					Sugerencia	Radicar manualmente en SDQS			Solicitud cerramiento	
						Responder a correo electronico			Solicitud permiso para intervención de zonas	
						Transferencia de llamada			Traslado de mobiliario urbano	
						Trasladar				

OTROS TEMAS

Anónimo

Para temas de competencia otras entidades seleccionar el trámite consulta general: competencia otra

- Denuncia basuras
- Denuncia Bolardos
- Denuncia caseta
- Denuncia Cerramiento
- Denuncia Construccion ilegal sobre zonas de uso publico
- Denuncia extensión actividad comercial sobre zona de uso público
- Denuncia juegos infantiles
- Denuncia otros elementos
- Denuncia Talanquera
- Denuncia vehículos
- Denuncia ventas informales
- Mantenimiento espacio público
- Pactos de sostenibilidad
- Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022
- Recuperación de espacio público
- Reporta habitantes de calle/recicladores
- Denuncia vehículos
- Denuncia ventas informales
- Mantenimiento espacio público
- Pactos de sostenibilidad
- Plan de Administración y Cuidado del Espacio Público -PACEP Decreto 010 del 2022
- Recuperación de espacio público
- Reporta habitantes de calle/recicladores

SPECÍFICOS ASOCIADOS A LOS TRAMITES Y SERVICIOS

Estudio_de_la_viabilidad_de_las_solicitudes_de_	Incorporación_y_entrega_de_las_áreas_de_cesi	Observatorio del espacio público página web	Titulación_de_zonas_de_cesión_al_distrito_capi	Consulta_	ENCUESTAS Teniendo	Teniendo	Teniendo
Asesoría en contratos de administración	Cabida y linderos	Indicadores y estudios de espacio público	Asesoría en titulación	Asuntos dis	Excelente	Excelente	Excelente
Autorización de uso	Entrega de zonas de cesión	Política Pública Distrital de Espacio Público	Recepción y/o solicitud de escrituras	Asuntos Jur	Bueno	Bueno	Bueno
Bogotá a Cielo Abierto BACA 2.0 - Viabilidad Decreto 070 ,	Incorporación de predios	Propuesta de proyectos	Saneamiento de los predios del Distrito	Cómo radica	Regular	Regular	Regular
CAMEP Contrato de administración y mantenimiento (Liq	Incorporación de zonas de cesión			Competenci	Malo	Malo	Malo
Contrato de arrendamiento	Información de zonas de cesión			Consulta rac			
Convenio Solidarios (Vigentes antes transición Decreto 45	Recibo de zonas de cesión			Contratos ju			
Distritos Especiales de Mejoramiento y Organización Secto				Contratos SI			
Planes de administración y Cuidado del Espacio Público –i				Copia de act			
				Desempeño			
				Entes de con			
				Gestión de c			
				Gestión fina			
				Información			
				Número equ			
				Oferta de se			
				Peticiones e			
				Proyectos di			
				Recursos fís			
				Servicios TIC			
				Sin información de fondo			
				Solicitud cita			
				Solicitud de copia			
				Talento humano			
				Transferencia de llamada			
				Transferencia de llamada personal			

entidades en los siguientes casos y agregar el tema en el asunto(pegar al final del asunto)