## *RADICACIÓN SISTEMA GESTION DOCUMENTAL SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - SERVICIO AL CIUDADANO.*

## *CLASIFICACIÓN Y RADICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO AL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - BOGOTÁ TE ESCUCHA,*

Los funcionarios y contratistas de la Subdirección Administrativa y Financiera – Servicio al Ciudadano deben seguir las siguientes instrucciones para la clasificación y radicación de los requerimientos:

* Ingrese a los sistemas: Sistema de Gestión Documental ORFEO y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha con su respectivo usuario y contraseña.
  + Sistema de Gestión Documental ORFEO; <http://orfeo.uaesp.gov.co/orfeo/login.php>
  + Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>
* Revise la sección “Entrada” e “Informados” del Sistema de Gestión Documental ORFEO y revise los requerimientos que se encuentran asignados al perfil y que se encuentran en estado para ser procesado, consultado, trasladados o registrados en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

*Simultáneamente en sistemas Sistema de Gestión Documental ORFEO – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha*

**1. Sistema de Gestión Documental ORFEO**

* En la página de inicio, ingrese a la sección “Informados”
* Gestione los requerimientos en orden de ingreso del más antiguo al más nuevo.
* Una vez tenga identificado el requerimiento más antiguo haga clic derecho sobre el enlace “fecha” el cual muestra la fecha y la hora y seleccione la opción “Abrir enlace en una pestaña nueva” para mantener mayor control del requerimiento de forma separada.
* Revise la información general del requerimiento, proceda a descargar y guardar el archivo adjunto con el número de radicado del requerimiento.

**Nota:** Los requerimientos que no sean solicitudes ciudadanas (invitaciones a eventos y solicitudes directas de otras entidades) no deben ser registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, en caso de no saber o tener algún tipo de claridad con el requerimiento frente a si se debe o no registrar la solicitud, solicite soporte al líder de Servicio al Ciudadano.

Si es solicitud recibida como traslado por competencia, debe identificar al ciudadano solicitante más no la entidad que realizo el traslado, para realizar el registro.

**2. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha Ciudadano Registrado**

* En la página de inicio, seleccione “ATENCIÓN” en la barra de menú superior y luego seleccione “BUSCAR PETICIONARIO”
* De acuerdo con la información del requerimiento que este en el Sistema de Gestión Documental ORFEO (Información General o Archivo Adjunto), realice la búsqueda del peticionario.

**Nota:** La opción de búsqueda más rápida, es por medio del número de identificación, de esta manera, seleccione la barra despegable “Tipo de Identificación” y luego diligencie el espacio “Número de Identificación” espacio numérico. Si no encuentra el ciudadano por medio de cédula o NIT, realice búsqueda con datos como nombre, apellido, celular, correo, número de teléfono para evitar la duplicación de usuarios.

Si al momento de registrar un requerimiento encuentra un usuario duplicado (persona natural y/o jurídica), compare cual cuenta con el mayor número de datos actualizados, de acuerdo con la solicitud recibida para proceder con el registro del requerimiento.

Si el ciudadano no se encuentra registrado siga instrucciones punto *4. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha Ciudadano no Registrado de lo contrario continúe con la siguiente instrucción*

* De clic al botón “Buscar”
* Una vez cargue la acción aparece un recuadro con la información del ciudadano:
  + Identificación
  + Nombre
  + Login
  + Correo Electrónico
  + Tipo de Usuario
  + Opción
* Verifique que los datos que muestra el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha concuerden con los datos que muestra el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
* En caso de que necesite actualizar los datos del ciudadano de clic en el botón “flecha circular” en la sección opción.
* Actualice los datos que sean necesarios, acepte términos y condiciones, seleccione de forma obligatoria el recuadro “No soy un robot” reCAPTCHA y de clic en el botón “guardar”
* En caso de que no requiera actualizar datos. En la sección “Opción” de clic en el botón del lápiz “Registrar Petición” y cargara un formulario Web el cual debe diligenciar de la siguiente manera:
* Sección “REGISTRO DE PETICIÓN”
  + Seleccione el tipo de solicitante el cual puede ser: “Acción Colectiva sin persona jurídica”, “Apoderado de”, “En nombre propio” y “En representación de”
  + Indague si el ciudadano se encuentra en alguna condición especial y seleccione la opción de la lista despegable. Si no cuenta con ninguna condición especial deje la opción “(Ninguna)”
  + Diligencie el asunto con la información suministrada por el Sistema de Gestión Documental ORFEO y agregue información detallada cuando sea necesario.
  + Adjunte el archivo que descargo previamente del Sistema de Gestión Documental ORFEO a través del botón “Adjuntar Archivo”

**Nota:** ***Siempre*** se debe adjuntar el archivo descargado del Sistema de Gestión Documental ORFEO

* + Tipo de Petición: Seleccione el tipo de petición en la barra despegable “Tipo de Petición”. Espacio obligatorio. Remítase sección 6 “Definiciones”
  + Palabra Clave: Espacio alfabético obligatorio, debe escribir palabras genéricas de acuerdo con el requerimiento como; Limpieza, Aseo, Recolección, Servicios Funerarios, etc.
  + Tema: Siempre seleccione en la barra despegable “Servicios Públicos” si no aparece debe cambiar la palabra clave. Espacio obligatorio.
  + Entidad Destino: Siempre seleccione en la barra despegable “UAESP”. Espacio obligatorio.
* Sección “INFORMACIÓN ADICIONAL”
  + Tramite y/o Servicio: Seleccione en la barra despegable el trámite de acuerdo con el requerimiento. Espacio obligatorio.
  + Proceso de Calidad: Siempre seleccione en la barra despegable “MISIONAL”. Espacio obligatorio.
  + Canal: Seleccione el canal por donde ingreso el requerimiento. Espacio obligatorio.
  + Cuando seleccione canal escrito:
    - Numero de Radicado: Escriba el número de radicado generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Espacio obligatorio.
    - Tiene procedencia: seleccione sí o no, sí tiene algún tipo de procedencia. Espacio obligatorio.
    - Numero de Folios: Escriba esta información de acuerdo con el sistema de Gestión Documental ORFEO. Espacio obligatorio.
    - Fecha de Radicado: Seleccione en el calendario la fecha actual. Espacio obligatorio.
    - Es copia: Verifique si es una copia o no y realice la selección.
  + Dependencia: seleccione a la subdirección responsable por gestionar el requerimiento. Espacio obligatorio.
  + Punto de Atención: Siempre seleccione Avenida Caracas # 53 – 80 Primer Piso. Espacio obligatorio.
* Sección “LUGAR DE LOS HECHOS”
  + La información del lugar de los hechos debe ser actualizada de acuerdo con las instrucciones descritas anteriormente.
  + Seleccione de forma obligatoria el recuadro “No soy un robot” reCAPTCHA.
  + De clic en el botón “Registrar Petición”.
* Una vez registrada la petición emergerá un aviso con el número de radicado del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.
* Copie el número y vuelva al Sistema de Gestión Documental ORFEO

**Nota:** el número que muestra el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha será punto de control para agregarlo en el Sistema de Gestión Documental ORFEO

**3. Sistema de Gestión Documental ORFEO**

* En la página de informados seleccione el requerimiento que se estaba registrando en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha dando clic en el pequeño cuadrado en la parte lateral derecha.
* Una vez seleccionado de clic en el botón “Borrar” y cargara una nueva pantalla donde hay un espacio alfanumérico para diligenciar y debe usar una de las siguientes opciones y pegando el número de radicado que copio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha de acuerdo con el requerimiento:
  + La petición se registró en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha con número \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  + Esta solicitud proviene directamente del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha contando ya con registro en este sistema.
  + Esta solicitud ya había sido radicada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO \_\_\_\_\_\_\_ y registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha con número \_\_\_\_\_\_
  + Por no obedecer a una solicitud de interés ciudadano (invitaciones a eventos y solicitudes directas de otras entidades), no se registra en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.
  + La entidad atendió la solicitud con radicado de Sistema de Gestión Documental ORFEO \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dando conocimiento a la empresa \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, quien deberá adelantar las acciones correspondientes.
* Para finalizar de clic en el botón “Realizar”

**4. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha Ciudadano no Registrado**

**Nota:** Si es solicitud recibida por traslado debe identificar al ciudadano solicitante mas no la entidad que realizo el traslado.

* En la página de inicio, seleccione “ATENCIÓN” en la barra de menú superior y luego seleccione “BUSCAR PETICIONARIO”
* Seleccione el botón “Registrar Peticionario” donde cargara un nuevo formulario Web y diligencie la mayor cantidad de información posible.
* Sección “REGISTRO DE PETICIONARIO”
  + Tipo de Peticionario: opción de selección entre peticionario anónimo y con identificación, esta selección depende del ciudadano.
  + Tipo de Persona: seleccione el tipo de solicitante de acuerdo con la información obtenida.
  + Sección “INFORMACIÓN BASICA” diligencie la mayor cantidad de espacios solicitados.

**Nota:** En ocasiones no se contará con toda la información solicitada por el sistema y puede dejar los espacios en blanco.

* + Sección “INFORMACIÓN ADICIONAL” diligencie la mayor cantidad de espacios solicitados. Si cuenta con la información de correo electrónico y dirección de correspondencia seleccione “Si” en “Notificación Electrónica” y “Notificación de Residencia”, de lo contrario debe selecciona “No”.
* Sección “INFORMACIÓN GEOGRAFICA”
  + Las opciones “País”, “Departamento” y “Ciudad” vienen preseleccionados “Colombia”, “Bogotá” y “Bogotá, D.C.” respectivamente.
  + Seleccione el botón “Registrar/Modificar Dirección” y emergerá una pantalla para diligencia la dirección. Se puede realizar de forma manual o por medio de copiar y pegar la información del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
  + Acepte los términos y condiciones.
  + Seleccione de forma obligatoria el recuadro “No soy un robot” reCAPTCHA.
  + De clic en el botón “Registrar Peticionario”.
  + Siga instrucciones desde el punto *2.* *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha Ciudadano Registrado.*
* En los casos en que la prestación de servicios esté a cargo de los operadores, la subdirección correspondiente reclasificará dicha petición.
* En el caso que el requerimiento que este siendo atendido tenga más de dos áreas responsables, un área debe ser registrada a través del sistema y la otra debe ser notificada a través de correo electrónico, informando el número de radicado y el asusto del requerimiento. Esto debido a que el sistema no permite enviar requerimientos a más de dos áreas.
* Los requerimientos que sean recibidos con destino final Defensor a la Ciudadanía deben ser redireccionados por medio de correo electrónico oficial [defensordelciudadano@uaesp.gov.co](mailto:defensordelciudadano@uaesp.gov.co) y Sistema de Gestión Documental ORFEO.

## *CLASIFICACIÓN Y RADICACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES - BOGOTÁ TE ESCUCHA AL SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL ORFEO*

Los funcionarios y contratistas del la Subdirección Administrativa y Financiera -Servicio al Ciudadano deben seguir las siguientes instrucciones para la clasificación y radicación de los requerimientos::

* Ingrese a los sistemas Sistema de Gestión Documental ORFEO – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha con su respectivo usuario y contraseña.
  + Sistema de Gestión Documental ORFEO; <http://orfeo.uaesp.gov.co/orfeo/login.php>
  + Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>
* Revise la sección “Entrada” e “Informados” del Sistema de Gestión Documental ORFEO y revise los requerimientos que se encuentran asignados a su perfil y que se encuentran en estado para ser procesado, consultado, trasladados o registrados en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha

***Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha CON Sistema de Gestión Documental ORFEO (Ingreso Directo)***

**1. Sistema de Gestión Documental ORFEO**

* Ingrese a la sección “Informados” del Sistema de Gestión Documental ORFEO y verifique los requerimientos que ya cuentan con número de radicado en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.
* Descargue el archivo que viene adjunto con el requerimiento.
* Copie el número de radicado de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha que se encuentra en el campo “asunto”

**2. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha**

* En la página de inicio, diríjase a la sección “Bandeja entrada de peticiones” – “Buscar petición” y pegue el número de radicado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha obtenido en el Sistema de Gestión Documental ORFEO en la barra de búsqueda “Numero de Petición” y de clic al botón “Buscar”.
* Una vez cargue el resultado de la búsqueda, la página mostrara la información del requerimiento en la sección “Mis pendientes por gestionar” mostrando los siguientes campos:
  + Número de petición
  + Fecha de registro
  + Entidad
  + Evento
  + Fecha de asignación
  + Fecha de vencimiento
  + Estado actividad (botón de reloj)
  + Semáforo (botón colores semáforo)
  + Opción (botón flecha)
* Haga clic en botón de opción y cargara una nueva pantalla con información más detallada del requerimiento.
* Lea detalladamente el asunto que se encuentra en la sección “Información Básica” en identifique el tema.
* En la misma pantalla baje hasta la sección “Formulario Evento” para realizar la asignación a la subdirección correspondiente y diligencie el formulario Web:
  + Evento: Seleccione la opción “Asignar”. Campo obligatorio.
  + Tema: Siempre seleccione la opción “Servicios Públicos”. Campo obligatorio.
  + Categoría: Siempre seleccione la opción “Servicios Públicos”. Campo obligatorio.
  + Subtema: Seleccione el tema de acuerdo con el requerimiento. Campo obligatorio.
  + Proceso de calidad: Siempre seleccione la opción “Misional”. Campo obligatorio.
  + Tipo de tramite: Seleccione el tema de acuerdo con el requerimiento. Campo obligatorio.
* En el campo de observaciones copie el número de radicado generado por el Sistema de Gestión Documental ORFEO.
* En la sección “Sección de Documentos Adjuntos”, adjunte el archivo que fue descargado del requerimiento del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

**Nota:** ***Siempre*** se debe adjuntar el archivo descargado del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

* Diríjase a la parte inferior de la página sección “Unificar Respuesta de Dependencias” y seleccione en la barra desplegable “Dependencia” la subdirección correspondiente.
* Para finalizar le da clic al botón “Enviar”

***Para los casos en los cuales el ó los requerimientos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha NO cuenten con número de radicado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO se debe:***

**1. Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha**

* En la página de inicio, diríjase a la sección “Mis pendientes por gestionar” donde encontrará todos los requerimientos bajo su responsabilidad.
* Seleccione el requerimiento que va a trabajar y en la sección “Opción” seleccione el icono de la flecha.
* El sistema abrirá otra pantalla con la siguiente información del requerimiento:
  + Información Básica.
  + Anotaciones.
  + Aclaraciones y Ampliaciones.
  + Evento Inicial-Registro.
* Identifique en la sección “Información Básica” – “Asunto” la información u objetivo del requerimiento y a su vez identifique la posible área responsable de darle la gestión correspondiente.
* En la sección “Información Básica” seleccione la opción “Ver Detalle de la Petición” y el sistema abrirá una nueva página donde encontrara información más detallada del requerimiento:
  + Registro de Petición.
  + Información Adicional.
  + Lugar de los Hechos.
  + Tipo de Notificación.
  + Contacto.
  + Representados.
* En la sección “Registro de Petición” podrá encontrar el número de registro Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en color rojo. También podrá encontrar archivos anexos adjuntados al requerimiento.
* Verifique siempre si el requerimiento cuenta con archivos anexos, en caso de que el requerimiento no cuente con ningún archivo anexo el botón nombrado anteriormente no aparecerá.
* Seleccione el número de registro Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, cópielo y en el menú superior abra una nueva pestaña en la sección “Atención” – “Buscar Petición”.
* En el campo “Numero de Petición” pegue el número de registro Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y de clic en el botón “Buscar” en la parte inferior.
* Una vez cargue la pantalla nuevamente, aparecerá la información del requerimiento en la parte inferior, mostrando la siguiente información:
  + Número de Petición.
  + Fecha de Ingreso.
  + Tipo de Petición.
  + Peticionario.
  + Opción.
* En la sección “Opción” de clic en el link “Constancia de Registro”, aparecerá una pantalla con información detallada del requerimiento y seleccione el botón “Exportar” para convertirlos en archivo Word.
* Envíe solicitud por medio de correo electrónico oficial al contacto de enlace responsable por atender el requerimiento adjuntando los archivos anexos si el requerimiento contaba con estos y la “Constancia de Registro”.