
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Versión:	6
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 10/03/2021	Página 1 de 11


OBJETIVO	Establecer las actividades necesarias para dar gestión a los requerimientos presentados por ciudadanos, referentes a los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ, dentro los términos establecidos legalmente.
ALCANCE	
Inicia con la recepción de los PQRS en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ, continua con el seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas y finaliza con las respuestas por parte de la dependencia responsable y el cierre en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha por parte de atención al ciudadano.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política de 1991. • Ley 190 de 1995. “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”. • Ley 617 de 2000. “Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional”. • 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". • Decreto Distrital 654 de 2011. " Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital". • Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” • 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.” • 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” • Decreto 1069 de 2015. "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho." • Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital “Seguimiento al cumplimiento del decreto distrital No 371 de 2010 artículo 3°, numeral 7”. • Circular 012 de 2015 de la Veeduría Distrital. “Seguimiento Distrital de Quejas y Soluciones.” • Circular 087 de 2015 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y Veedora Distrital. Informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones. 	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia:	Página 2 de 11
			10/03/2021	


- **Circular 120 de 2015** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía.
- **Decreto 1166 de 2016.** “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”
- **Circular 09 de 2016** de la Veeduría Distrital. Cumplimiento Acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, Circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital.
- **Circular 00011 de 2016** de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Responsabilidades disciplinarias por incumplimiento de términos para dar respuestas a derechos de petición y cierre en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha.
- **Circular 016 de 2017** de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Lineamientos para la atención a derechos de petición.
- **Resolución 0007 de 2017** de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. “Por la cual se designa al defensor de la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”.
- **Acuerdo Distrital 731 de 2018** “Por el cual se promueven acciones para 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”.
- **Decreto 430 de 2018.** "Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital."
- **Circular 005 de 2019** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Expedición Manual de Servicio al Ciudadano Distrital.
- **Circular 007 de 2019** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. “Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”
- **Circular 008 de 2019** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. “Implementación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio”
- **Circular 009 de 2019** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. “Adopción de la Marca Registrada “Bogotá te Escucha” para el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas”
- **Decreto 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”
- **Decreto 217 de 2020.** " Por el cual se modifica el artículo 32 del 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”"

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Versión Vigente	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 • Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F-AS-778. • Matriz de Trazabilidad de PQRS. F-AS-459 • Instructivo de Evaluación de las Respuestas a las Peticiones de la SDSCJ I-AS-1. • Instructivo de Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2 • Acta de Apertura de Buzón F-AS-441


	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 10/03/2021	Página 3 de 11

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Telefónico, Presencial o de Correo Electrónico F-AS-591 • Plantilla Registro Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan por Buzón • Plantilla Respuesta Solicitud Anónimo. • Matriz de Seguimiento y Control Documentos Despacho F-AS-736
--	---

DEFINICIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Canales de Atención: Son canales del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital los siguientes Canal Presencial, Telefónico y Virtual. • Cárcel Distrital: Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres. • Consulta: Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo. • C4: Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá. • Derecho de Petición de Interés General: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa. • Derecho de Petición de Interés Particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa. • Denuncias por Actos de Corrupción: Es el Derecho de Petición puesto ante una autoridad competente de una conducta posible mente irregular para que se adelánté la correspondiente investigación disciplinaria y se remiten copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo de modo y lugar, que permitan encausar la presenta conducta irregular. No hay tiempo de respuesta, pero hay que darle trámite con la mayor celeridad posible. • Felicitación: Es la manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública. • Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.


	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 10/03/2021	Página 4 de 11

- **Peticiones de informes por los Congresistas y Concejales:** Petición presentada por un Senador, Concejales o Representantes a la Cámara con el fin de solicitar, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la República o al Consejo Distrital, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **SCJ:** Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te escucha: sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.
- **SIGI:** Subsecretaría de Gestión Institucional.
- **Solicitud de Información:** Es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.
- **Solicitud de Copia:** Facultad que tienen las personas a la expedición de copias y desglose de documentos que reposan en la Entidad siempre y cuando no tengan carácter clasificado o reserva conforme a la Constitución Política de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 10/03/2021	Página 5 de 11

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las peticiones que ingresen a los correos oficiales de los funcionarios y contratistas, deberán ser redireccionadas al correo establecido por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, radicacion@scj.gov.co, con el fin de que sea radicada en el sistema de correspondencia de la Entidad y se genere el número de radicado oficial. (Todos los funcionarios de la entidad)
- Las peticiones que ingresen por mensaje directo a las redes sociales (*Twitter, Facebook, Instagram*), en ejercicio del derecho de petición, el community manager de manera articulada con el delegado de atención y servicio al ciudadano, enviara la petición al correo atencionalciudadano@scj.gov.co para que se le dé ingreso oficial a la entidad por el sistema de gestión documental, según lo establecido en el instructivo de Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2. (Oficina Asesora de Comunicaciones – Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)
- Las peticiones que sean de competencia de otras entidades distritales se ingresan al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y se trasladan a través de este mismo medio a la entidad competente. (Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)
- La dependencia que reciba la petición debe llevar a cabo el segundo filtro sobre la competencia desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) informando y/o remitiendo al área competente, de ser competencia de otra entidad del distrito debe verificarla en la hoja de ruta adjunta y de no encontrarse debe solicitar dicho traslado al equipo de atención al ciudadano para que realice dicho traslado a través del SDQS y actualice la hoja de ruta. Estas acciones deben adelantarse el mismo día o a más tardar al día siguiente de recibida la petición, de no realizarse dentro del plazo establecido, la dependencia se encargará de realizar la respuesta y/o traslados por oficio. Según lo establecido en Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Versión Vigente (Responsables de dar respuesta a PQRS en todas las áreas – Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)
- Se deben cumplir los términos para dar respuesta a las peticiones de acuerdo con lo estipulado en la normatividad vigente. (Responsables de dar respuesta a PQRS en todas las áreas)
- Las solicitudes de información e inquietudes que presenten los ciudadanos de manera presencial, telefónica o por correo electrónico en atención al ciudadano, que no requieran ser tramitadas como derecho de petición se resolverán de manera inmediata. (Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)
- El correo electrónico que se utilizara para recibir peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información y denuncias por posibles actos de corrupción es atencionalciudadano@scj.gov.co (Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)
- Los informes mensuales de los PQRS se publicarán en la página web de la entidad, la última semana del mes siguiente. (Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)
- El Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano realizara semanalmente seguimiento a las PQRS que ingresen a la entidad, mediante la Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F- AS-778, para evitar su vencimiento. (Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)
- Las peticiones, reclamos y sugerencias que ingresen a la entidad sobre contratación, se remitirán en la mayor brevedad posible a la Dirección Jurídica y Contractual o a la Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento, quienes brindaran respuesta en los tiempos establecidos de Ley. (Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano – Dirección Jurídica y Contractual)
- Las comunicaciones oficiales que contengan denuncias por actos de corrupción o quejas deben ser asignadas por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha y por el Sistema de Gestión Documental, a la Oficina de Control Interno Disciplinario. (Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha de Vigencia:	Página 6 de 11
			10/03/2021	

- Las peticiones entre autoridades deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades **NO** deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. (Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano)
- El despacho de la SDSCJ realizara seguimiento a los documentos a través de la Matriz de Seguimiento y Control Documentos Despacho F-AS-736 (Despacho)
- Las peticiones oscuras se determinan cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. (Responsables de dar respuesta a PQRS en todas las áreas)
- Las peticiones irrespetuosas se deben determinar según lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, la cual indicó, “en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones”. También podrá ser devuelta al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. (Responsables de dar respuesta a PQRS en todas las áreas)
- Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá remitir a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. NO aplica para peticiones anónimas, considerando que no es posible afirmar que el solicitante sea el mismo y, por ende, debe emitirse una respuesta a cada solicitud. (Responsables de dar respuesta a PQRS en todas las áreas)
- Los términos de Ley y las actividades señaladas en procedimiento y protocolos pueden variar por disposición nacional o distrital en casos de emergencia o situaciones que ameriten adoptar medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas; estas se determinaran y se adaptaran según sea el caso. (Todos los actores involucrados según sea el caso)


PARÁMETROS DE MEDICIÓN

Ver indicadores de gestión




 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 10/03/2021	Página 7 de 11


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	Recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos	<p>Se reciben las PQRS por los diferentes canales de servicio de atención al ciudadano aplicando el Instructivo de Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2, siguiendo los protocolos establecidos en el Manual Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 y se ingresan en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha.</p> <p>Nota 1: Cuando un ciudadano presente una queja o denuncia sobre posibles hechos de corrupción de los servidores públicos de la SCJ podrá utilizar los canales ya mencionados.</p> <p>Nota 2: Cuando un ciudadano presente una queja o denuncia sobre posibles hechos de corrupción de los servidores públicos de la SCJ se le sugerirá que en lo posible:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacione claramente los hechos de los que tiene conocimiento. • En relación con los hechos indique el dónde y el cuándo. • Si es de su conocimiento indique quién o quiénes lo hicieron. • Adjunte evidencias. <p>Nota 3: Si el ciudadano decide reservar su identidad al momento de presentar su petición, puede seleccionar mantenerse como anónimo, esto en el entendido que</p>	Subsecretaría de Gestión Institucional - (atención al ciudadano)	Persona asignada al atención ciudadano	Aplicativo de Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha	<p>PQRS con número de radicación</p> <p>Registro Telefónico, Presencial o de Correo Electrónico F-AS-591</p> <p>Acta de Apertura de Buzón - F-AS-441</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 10/03/2021	Página 8 de 11


			todas las peticiones o requerimientos ciudadanos se ingresan tanto presencialmente, virtualmente y telefónicamente por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, el cual, a su vez, contiene una opción específica para que la petición ciudadana sea anónima.				
2	PQRS	Radicar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos	Se radican por el sistema de gestión documental de la entidad las comunicaciones oficiales.	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental ventanilla de radicación SCJ	Persona asignada radicación	Sistema de correspondencia	PQRS con número de radicación interna
	PQRS	Verificar si las comunicaciones pertenecen a una petición ciudadana	SI: Pasar a la actividad 3. NO: Pasar a la actividad 4.	SGL (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano		
3	PQRS	Asociar o asignar número a la petición.	El equipo de atención al ciudadano debe asociar el número de petición del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha con el sistema de gestión documental o asignarle uno si no lo tiene. Nota: Si al verificar la Tipología establecida en el SDQS por parte del Ciudadano se evidencia que la misma no está acorde con la solicitud; se procede a realizar el ajuste o reclasificación en el Sistema ORFEO.	SGL (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano	Sistema de correspondencia	No aplica


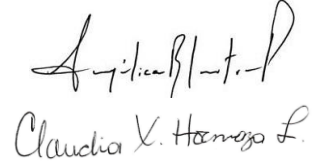
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 10/03/2021	Página 9 de 11

4	PQRS con número de radicación interna	Remitir PQRS	El equipo de atención al ciudadano remite por el aplicativo de correspondencia la PQRS al área correspondiente de proyectar la respuesta.	SGI (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano	Sistema de correspondencia	
5	PQRS con número de radicación interna	Proyectar respuesta de las PQRS	El área correspondiente de proyectar la respuesta debe verificar que cumpla los criterios de coherencia, claridad y calidez. Nota: para las respuestas de ciudadanos anónimos se debe diligenciar la plantilla de respuesta solicitud anónimo inmerso en el aparte de plantillas del sistema ORFEO	Todos los procesos	Servidor o contratista responsable de gestionar la comunicación	VoBo y firma de Directivo	Respuesta PQRS firmada Plantilla Respuesta Solicitud Anónimo firmada
6	PQRS con número de radicación interna	Realizar seguimiento y diligenciar la matriz	El equipo de Atención al Ciudadano realiza el seguimiento de la petición por el Sistema de Gestión Documental, verificando semanalmente las PQRS en trámite a fin de evitar su vencimiento. El despacho de la SDSCJ realiza seguimiento a los documentos a través formato establecido.	SGI (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano	No aplica	Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F- AS-778 Correos electrónicos Matriz de Seguimiento y Control Documentos Despacho F-AS-736
7	Respuesta PQRS firmada	Radical respuesta	Si la comunicación oficial de salida carece de dirección física o correo electrónico para ser enviada o deba ser enviada por correo electrónico se entrega la comunicación junto con la planilla al encargado del equipo de atención al ciudadano para	Todos los procesos	Servidor o contratista responsable de gestionar la comunicación	Acta de publicación cartelera (anónimo) Correo enviado.	Respuesta PQRS radicada

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	6
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha de Vigencia:	Página 10 de 11
			10/03/2021	

			ser enviada por correo institucional o para ser publicada en la cartelera física y virtual según Instructivo de Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2				
8	Respuesta PQRS radicada	Verificar respuesta digitalizada.	La(s) persona(s) encargada(s) de realizar los cierres de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha realizan a diario la verificación de respuesta emitida por la dependencia competente, una vez visualizada la respuesta digitalizada en el sistema de gestión documental; se anexa a la petición en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha y se realiza el cierre de forma inmediata.	SGI (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano	Sistema de correspondencia	Respuesta PQRS radicada
9	Respuesta PQRS digitalizada	Evaluar la calidad de las respuestas	El equipo de atención al ciudadano realiza la evaluación de acuerdo con lo establecidos en el Instructivo de Evaluación de las Respuestas a las Peticiones de la SDSCJ I-AS-1.	SGI (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano		Documento de Análisis de calidad, calidez y oportunidad de las PQRS.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Versión:	6
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia:	10/03/2021
			Página 11 de 11	

CONTROL DE CAMBIOS			
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	
1	23/05/2017	Documento Original	
2	24/07/2018	Se realizaron ajustes generales en: documentos de referencia, las políticas de operación y en algunas de las actividades establecidas en la descripción del procedimiento.	
3	28/12/2018	Se realizaron ajustes en las políticas de operación y fueron incluidos los nombres de los registro de las actividades 1 y 6 del procedimiento.	
4	11/09/2019	Se realizaron ajustes generales en: nombre del procedimiento; las políticas de operación y en algunas de los registros de las actividades establecidas en la descripción del procedimiento.	
5	15/09/2020	Se realizaron ajustes generales en: las políticas de operación; normatividad; definiciones; en algunas de las actividades establecidas en la descripción del procedimiento; documentos de referencia y la actualización de la imagen institucional, logo secretaría, certificado de calidad.	
6	10/03/2021	Se realizaron ajustes generales en: las políticas de operación, normatividad y en algunas de las entradas establecidas en la descripción del procedimiento; así como en los documentos y algunos controles.	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Michelle Vargas Garcés	Angelica Bibiana Castro Pinto Claudia Ximena Hormaza Lozano	Reinaldo Ruiz Solorzano
CARGOS	Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional	Profesionales Subsecretaria de Gestión Institucional	Subsecretario de Gestión Institucional
FIRMAS		 Claudia X. Hormaza L.	