
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 1 de 10


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 SDQS por parte de atención al ciudadano.	

NORMATIVIDAD	
<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del 04 de julio 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". • 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 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 139 de 2010. "Por medio del cual se establecen medidas para la emisión de actos administrativos, conceptos jurídicos, solicitudes y traslados de las entidades y organismos distritales, y se dictan otras disposiciones". • Decreto 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." • 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 392 de 2015. "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" • Decreto 1069 de 2015. "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho." • 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" • Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. 	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 2 de 10


- 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 Secretaría 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.
- 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.
- 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.
- Manual para la gestión de peticiones 2018 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Circular 005 de 2019 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Expedición Manual de Servicio al Ciudadano 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 - SDQS
- 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".

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 • Matriz de Seguimiento y Control a las Respuesta de PQRS Ciudadanas y/o de Entes de Control. F-AS-424 • Matriz de Seguimiento para Reporte de Alertas y Vencimiento de PQRS F-AS-458 • 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 • 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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 3 de 10

DEFINICIONES


- **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 adelanté 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.
- **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 Republica 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 4 de 10

- **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:** Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
- **SDQS:** Es el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha.
- **SGI:** 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.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las peticiones que se reciban por correo electrónico en (cualquiera de las dependencias en correos institucionales o personales) deben imprimirse y llevarse a la ventanilla de radicación.
- Las peticiones que ingresen por redes sociales (YouTube, Twitter, Facebook, Funcionalidad de Google), el community manager deberá enviar alguna de las siguientes respuestas tipo:
Comentario 1. (para indicarle al ciudadano la ruta para ingresar su petición)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Versión:	4
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 5 de 10

La Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia le invita a ingresar su petición a través del siguiente link: <https://bogota.gov.co/sdqs/>


Comentario 2. (para responder cuando la petición ha sido radicada en la SDSCJ)

Se informa al peticionario que su petición se recibió en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con radicado N° XXXXXXXXXXXX para darle el respectivo trámite. Si requiere de más información del estado de su requerimiento se puede acercarse a la calle 26 No. 57-83 Torre 7 piso 14 o comunicarse al Teléfono 3779595 Ext 1136 – 1138 – 1141.


- Las peticiones que se reciben por el canal escrito de ventanilla de radicación deben ser tratadas de conformidad a lo establecido en la actividad 11 del procedimiento PD-FD-5.
- Las peticiones que sean de competencia de otras entidades distritales se ingresan al Sistema SDQS y se trasladan a través de este mismo medio a la entidad competente.
- Se deben cumplir los términos para dar respuesta a las peticiones de acuerdo con lo estipulado en la normatividad vigente.
- 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.
- El correo electrónico que se utilizara para recibir peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información es atencionalciudadano@scj.gov.co
- Los informes mensuales de los PQRS se publicarán en la página web de la entidad, la última semana del mes siguiente.
- El grupo de atención al ciudadano realizará semanalmente seguimiento a las PQRS que ingresen a la entidad, mediante las matrices de seguimiento para reporte de alertas y vencimiento de PQRS y de seguimiento y control a las respuestas de PQRS ciudadanas y/o de antes de control, para evitar su vencimiento.
- 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.

PARAMETROS DE MEDICIÓN


Ver indicadores de gestión

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia:	11/09/2019
			Página 6 de 10	


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
Nº	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	<p>PQRS</p> <p>Plantilla de Registro Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan por Buzón.</p>	<p>Recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos</p>	<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 y se ingresan en el aplicativo de SDQS.</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>Subsecretaría de Gestión Institucional - (atención al ciudadano)</p>	<p>Persona asignada atención al ciudadano</p>	<p>Aplicativo de SDQS</p>	<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 Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 7 de 10


			<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 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.</p>				
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	Aplicativo de correspondencia	PQRS con número de radicación interna
	PQRS	Verificar si las comunicaciones pertenecen al SDQS	SI: Pasar a la actividad 3. NO: Pasar a la actividad 4.	SGI (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 SDQS con el sistema de gestión documental o asignarle uno si no lo tiene.	SGI (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano	Aplicativo de correspondencia	No aplica
4	PQRS con número de	Remitir PQRS	El equipo de atención al ciudadano remite por el aplicativo	SGI (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano	Aplicativo de	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 8 de 10

	radicación interna		correspondencia la PQRS al área correspondiente de proyectar la respuesta.			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	No aplica	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.	SGI (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano	No aplica	Matriz de Seguimiento y Control a las Respuestas de PQRS Ciudadanas y/o de Entes de Control F-AS-424 Correos electrónicos Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459 Matriz de Seguimiento para Reporte de Alertas

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha Aprobación:	27/03/2017
			Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 9 de 10

							y Vencimiento de PQRS F-AS-458
7	Respuesta PQRS firmada	Radicar 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 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	Todos los procesos	Servidor o contratista responsable de gestionar la comunicación	No aplica	Respuesta PQRS radicada
8	Respuesta PQRS radicada	Verificar respuesta digitalizada.	La(s) persona(s) encargada(s) de realizar los cierres de las peticiones en el SDQS 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	SGI (atención al ciudadano)	Persona asignada atención al ciudadano	Aplicativo de correspondencia	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	PD-AS-1
			Versión:	4
			Fecha Aprobación:	27/03/2017
	Documento:	Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Fecha de Vigencia: 11/09/2019	Página 10 de 10

			SDQS y se realiza el cierre de forma inmediata.				
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.

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.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRES	Claudia Ximena Hormaza Lozano	Angelica Bibiana Castro Pinto	Gian Carlo Suescun Sanabria
CARGOS	Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional	Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional	Subsecretario de Gestión Institucional
FIRMAS	