
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	Código: PCE-PR-04
		Fecha: 2024-04-17
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	Versión: 5

1. OBJETIVO
Recibir, trasladar, asignar, atender y dar respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncia, felicitaciones y/o solicitud de información, presentadas por los usuarios en los canales dispuestos por la UAECD.
2. ALCANCE
Inicia con recibir las PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, - Bogotá te Escucha o el sistema habilitado en territorio para tal fin y finaliza con el archivo de las comunicaciones de los ciudadanos, según corresponda.
3. ÁREAS RESPONSABLES
100 DIRECCIÓN GENERAL - 110 OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y ASEGURAMIENTO DE PROCESOS - 120 OFICINA OBSERVATORIO TECNICO CATASTRAL - 130 OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO - 140 OFICINA CONTROL INTERNO - 150 GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE DATOS ESPACIALES IDECA - 151 SUBGERENCIA DE OPERACIONES - 152 SUBGERENCIA DE ANALÍTICA DE DATOS - 160 GERENCIA DE INFORMACION CATASTRAL - 161 SUBGERENCIA DE INFORMACION FISICA Y JURIDICA - 162 SUBGERENCIA DE INFORMACIÓN ECONOMICA - 170 GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 171 SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - 180 GERENCIA JURÍDICA - 181 SUBGERENCIA DE GESTIÓN JURÍDICA - 190 GERENCIA DE GESTION CORPORATIVA - 191 SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA - 192 SUBGERENCIA DE TALENTO HUMANO - 193 SUBGERENCIA DE CONTRATACIÓN - 195 TERRITORIO CARTAGENA - 199 GESTIÓN DOCUMENTAL - 200 GERENCIA DE TECNOLOGIA - 201 SUBGERENCIA DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA - 202 SUBGERENCIA DE INGENIERIA DE SOFTWARE
4. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN
<p>3.1. Los servidores públicos de la UAECD que reciban una solicitud del Ciudadano referida a una queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación, solicitud de información, deberán informar al usuario que puede radicarla directamente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha o a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escrito: Si la petición es recibida por medios electrónicos el funcionario de correspondencia le asigna Cordis y marca en el sistema para que quede registrada automáticamente la creación del radicado en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y lo dispone en esa plataforma, esto a través del servicio de interoperabilidad. • Telefónico: En la línea de atención al usuario (60 1) 2347600, o a la línea de atención gratuita 018000910488, se recepcionará el requerimiento para ser cargado posteriormente en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha • Presencial: En los puntos de atención de la RED CADE donde hace presencia la UAECD, el ciudadano podrá registrar directamente en el formato de buzón de sugerencias establecido por la Unidad su requerimiento, el cual debe ser depositado en los buzones de sugerencias dispuestos en los puntos, con el fin de que posteriormente sean ingresados al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha SDQS. • Redes sociales y portal Web: Si un ciudadano registra su petición a través de la redes sociales dispuestas por la Unidad, la misma será atendida desde la Oficina Asesora de Comunicaciones con base en los lineamientos para el manejo y la atención al ciudadano a través de redes sociales establecidos en la Circular No 002 de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor; en donde depende de la clasificación que se realice se brindará respuesta directa, o si es necesario se escalará a la SUPAC para el registro de la petición a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha para la respectiva gestión y respuesta de la misma. <p>3.2. Los trámites propios de la entidad, no deben ser registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, toda vez que éstos son obligaciones, servicios o procedimientos que las entidades deben prestar a la ciudadanía.</p> <p>3.3. Las denuncias por actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía u otros recibidas por los diferentes canales de atención deberán ser ingresadas directamente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha e informar al usuario el número de radicado. Estos requerimientos son direccionados y atendidos por el procedimiento de Gestión Disciplinaria.</p> <p>3.3.1. La entidad adoptará los lineamientos de la Directiva Conjunta 001 de 2021 Secretaría Jurídica Distrital y Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, para el registro y seguimiento de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía, así como la protección de identidad del denunciante.</p> <p>3.3.2. Las denuncias por actos de corrupción, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, presentadas a través del Sistema Bogotá Te serán atendidas con la debida reserva y confidencialidad en la identidad del denunciante, para lo cual, las servidoras y contratista de la SUPAC suscribirán el compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información anexo a la Directiva Conjunta 001-2021, el cual, reposará en la historia laboral y/ expediente contractual según el caso. Lo anterior, en concordancia con la reserva de las actuaciones disciplinarias dispuesta en la normatividad vigente.</p> <p>3.4. Las peticiones del ciudadano se pueden clasificar como aparece a continuación y será atendida por los siguientes responsables:</p> <p>Oficina de Control Interno Disciplinario: DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION, INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES O CONFLICTO DE INTERESES Técnico de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, Servidor público – Gerencias, Subgerencias, Oficinas y Territorio: CONSULTA, DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL, DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR, FELICITACION, QUEJA, RECLAMO, SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION, SOLICITUD DE COPIA</p> <p>3.5. Cada Gerente, Subgerente y jefe de Oficina (o funcionario asignado) verificará el estado de las solicitudes, acerca del avance, proyección, respuesta y/o cierre de los requerimientos asignados a través del aplicativo Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p> <p>3.6. Conocer las instrucciones de uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha dispuestas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>3.7. Este procedimiento cumple con los estándares de contenido y oportunidad en la respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015 y de acceso a la información pública previstos en la Ley 1712 del 2014 o las normas que las adicionen, complementen, sustituyan o deroguen.</p> <p>3.8. Conocer los tiempos de respuesta a los PQRS, así: ? Derecho de Petición, denuncias por presuntos actos de corrupción, quejas, reclamos, o sugerencias o felicitaciones: 15 días hábiles ? Solicitud de información y copias: 10 días hábiles. ? Consultas: 30 días hábiles ? Traslados: 5 días</p> <p>3.9. En el caso de una PQRS de territorio donde Catastro Bogotá es Gestor Catastral, serán controladas desde su ingreso y finalizadas en la herramienta "Gestor de PQRS". El responsable del equipo jurídico para el territorio se encarga de actualizar los estados de cada una de las solicitudes de PQRS para mantener actualizada la información de la gestión.</p> <p>3.10. Los tiempos de respuesta de las PQRS recibidas empezaran a contar desde que son radicadas por el usuario (días hábiles), no desde que son asignadas a cada dependencia.</p> <p>3.11. Si la petición recibida corresponde a una solicitud de radicación de trámite catastral, se informará al ciudadano por el sistema BTE que no es el canal propio para solicitar este tipo de requerimientos y se le informarán los canales habilitados para tal fin; sin embargo, se gestionará la solicitud siguiendo lo establecido en el "Procedimiento de Atención y Radicación de solicitudes". La documentación que se reciba por parte del ciudadano correspondiente al trámite que se radique en el Sistema de Información Catastral, se guardará en carpeta compartida con el centro de documentación, con el fin de generar el expediente digital.</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO	Código: PCE-PR-04
		Fecha: 2024-04-17
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	Versión: 5

5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS		
PRODUCTO	CLIENTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
H1. Atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, Derecho de Petición y /o felicitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía Gremios Academia Asociaciones 	Respuesta con calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, derecho de petición y/o felicitaciones recibidas de acuerdo con la normatividad vigente.
V1. Seguimiento a la gestión de PQRS	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía Comité Institucional de Gestión y Desempeño Gremios Academia Asociaciones Entidades Territoriales Entidades Distritales Entidades Nacionales Todos los procesos. Entes de control 	Oportunidad en la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, derecho de petición y/o felicitaciones recibidas de acuerdo con la normatividad vigente.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> Consulta: Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. Denuncia por actos de corrupción: Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público. Derecho de petición en interés general: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario. Derecho de Petición de interés particular Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno. Felicitación: Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad. Gestor de PQRS: El gestor PQRS es una herramienta tecnológica diseñada en el programa Access, para registrar, consolidar y hacer seguimiento a gestión de las PQRS en los territorios en los que GO-Catastral hace presencia. PQRS: Petición, queja, reclamo, sugerencia, solicitud de información recibidas por el aplicativo Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS. Queja: 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: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha: Herramienta de la Alcaldía de Bogotá donde los ciudadanos pueden interponer peticiones, sugerencias o agradecimientos de forma sencilla. A través del Sistema se direccionan todas las solicitudes a las entidades competentes, que hacen parte de la Administración Distrital. Adicional, Bogotá te escucha posibilita evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las exigencias de los niños, niñas, adolescentes y ciudadanía en general, con el fin de determinar y adoptar las medidas oportunas para mejorar el desempeño de cada entidad. Solicitud de información: Facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. Solicitud de copias: Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad. Sugerencia: Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
1	Verificar que los servidores estén capacitados en la normatividad asociada en el manejo de las PQRS y en la gestión operativa de las mismas Se revisa que quienes vayan a atender las PQRS en cada una de las dependencias y/o territorios, cuenten con la capacitación en los temas relacionados con la atención y seguimiento de las PQRS.	Profesional SUPAC	R: Listado de los servidores sin capacitación
2	¿El servidor cuenta con capacitación en manejo de PQRS? No, continúa con la actividad 3 Si, continúa con la actividad 4 © Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito confirmar que los servidores que atiendan las PQRS cuenten con los conocimientos necesarios para atender las peticiones. No: Continúa en la actividad 3 Si: Continúa en la actividad 4	Profesional SUPAC	R: Listado de los servidores sin capacitación
3	Elaborar presentación y realiza capacitación en manejo de PQRS y aplicativos para la atención. Se elabora la presentación que contenga los temas relacionados con la normatividad para el manejo de las peticiones y sobre el uso del aplicativo. Se convoca a todos los servidores que hayan sido identificados en el listado de servidores sin capacitación o que requieran refuerzo Se realiza la capacitación virtual o presencial.	Profesional SUPAC	R: Registros de asistencia a capacitaciones
4	Revisar el funcionamiento de los aplicativos necesarios para el registro, atención y seguimiento de las PQRS Revisa que el computador, los aplicativos y herramientas tecnológicas necesarias para la atención de las peticiones estén funcionando y se encuentren disponibles.	Técnico y/o Profesional encargado de PQRS la SUPAC o territorio	R: Correo electrónico , R: Mesa de servicio
5	¿Sistemas de información en funcionamiento? Si, continúa con la actividad 6 No, Informa y solicita soporte a través de la mesa de servicio o correo electrónico del administrador del sistema de información que presenta inconvenientes. Fin © Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito verificar el funcionamiento de las herramientas necesarias para la atención de las PQRS. No: Continúa en la actividad 100 Si: Continúa en la actividad 6	Técnico y/o Profesional encargado de PQRS la SUPAC o territorio	R: Correo electrónico, R: Mesa de servicio
6	Recibir e identificar las PQRS Diariamente ingresa a la bandeja de entrada del sistema de gestión y atención de PQRS con el fin de revisar y clasificar	Técnico y/o Profesional encargado de PQRS la SUPAC o	R: Correos con alertamientos , R: Bandeja de BTE o gestor de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO

Código: PCE-PR-04

Fecha: 2024-04-17

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS

Versión: 5

	oportunamente las peticiones recibidas, e identificar la gestión que debe realizarse: traslado o gestión para respuesta; para tal fin, si la gestión es en Bogotá puede apoyarse en las alertas diarias recibidas desde la herramienta de BTE en los correos de cada funcionario activo en la aplicación. Se identifica además de acuerdo con la tipología del requerimiento según lo definido en el numeral 3.4. de las condiciones especiales de operación de este procedimiento.	territorio	PQRS
7	¿Es un requerimiento de otra entidad? Si, Continúa con la actividad No, ¿Es una denuncia por actos de corrupción? No: Continúa en la actividad 9 Si: Continúa en la actividad 8	Técnico y/o Profesional encargado de PQRS la SUPAC o territorio	R: Bandeja de BTE o gestor de PQRS
8	Trasladar el requerimiento a la entidad competente Traslada por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha las solicitudes que son competencia de otras entidades del distrito. Si la entidad es del nivel nacional se traslada mediante oficio. FIN	Técnico y/o Profesional encargado de PQRS la SUPAC o territorio	R: Registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá Te Escucha
9	¿Es una denuncia por actos de corrupción? Si, Continúa con el Procedimiento Gestión Disciplinaria. Fin No, ¿Es una petición recibida a través del buzón de sugerencias? No: Continúa en la actividad 10 Si: Continúa en la actividad 100	Técnico y/o Profesional encargado de PQRS la SUPAC o territorio	
10	¿Es una petición recibida a través del buzón de sugerencias? Si, Continúa con la actividad 11. No, ¿Es una petición recibida a través de redes sociales, canal telefónico o chat? No: Continúa en la actividad 12 Si: Continúa en la actividad 11	Técnico y/o Profesional encargado de PQRS la SUPAC o territorio	
11	Abrir y diligenciar Acta de Apertura Buzón de Sugerencias, y registrar peticiones recibidas Realizar apertura de los buzones físicos en compañía de un ciudadano que se encuentre en el punto de atención presencial los días martes y viernes, en caso de ser festivo se realizará el día hábil siguiente, existan o no formatos de "Buzón de sugerencias" depositados. Diligencia el formato "Acta de Apertura Buzón de Sugerencias" indicando el número total de formatos "Buzón de sugerencias" depositados por el usuario clasificándolos por tipo de petición, o se registra cero (0) en los campos establecidos y en el espacio de observaciones se describe la situación, se registran los datos del ciudadano que acompaña la apertura como testigo de la actividad. Registra en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha o en la herramienta habilitada en territorio las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, recibidas en los buzones físicos, coloca en cada formato de buzón manualmente el número de registro asignado por el sistema, el cual debe quedar también incluido en el "Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias". Mensualmente se envía por correo electrónico al funcionario asignado en la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano o en el territorio correspondiente, el formato acta de apertura de buzón debidamente diligenciada junto con los formatos de buzón depositados durante el periodo. FIN	Técnico/ Profesional asignado a la atención presencial SUPAC o territorio	F: ACTA APERTURA BUZONES DE SUGERENCIAS, F: BUZÓN DE SUGERENCIAS
12	¿Es una petición recibida a través de redes sociales, canal telefónico o chat? Si, Continúa con la actividad 13. No, ¿Es un PQRS de Bogotá? No: Continúa en la actividad 14 Si: Continúa en la actividad 13	Técnico/ Profesional asignado a la atención presencial SUPAC o territorio	
13	Atender o recibir datos de la petición del usuario Se dará respuesta por el mismo medio por el cual se recibe la petición cuando el requerimiento se trate de una pregunta frecuente identificada en el directorio correspondiente, en caso de no existir en dicho directorio se preguntará al usuario la información básica para ser registrada la petición al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, o en el sistema habilitado para tal fin.	Auxiliar, Técnico y/o profesional de la SUPAC asignados a canal telefónico y chat / Profesional de Comunicaciones	F: INSTRUCTIVO DE GESTOR DE PQRS EN TERRITORIO
14	¿Es un PQRS de Bogotá? Si, continúa con la actividad 15 No, corresponde a un requerimiento de territorio, continúa con el "Instructivo Gestor de PQRS en territorio". FIN No: Continúa en la actividad 100 Si: Continúa en la actividad 15	Técnico y/o Profesional encargado de PQRS la SUPAC o territorio	
15	Asignar las peticiones a los servidores públicos en las gerencias, subgerencias u oficinas competentes. Se asigna en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, los requerimientos a los servidores públicos en las gerencias, subgerencias u oficinas, para atender y dar respuesta al usuario según su competencia. En los casos que se haya trasladado a otra dependencia una petición, pero aún dicha dependencia tenga interés o responsabilidad en la respuesta, cualquier correo que se genere debe ser copiado al responsable de BTE de la dependencia, con el fin de que pueda hacer seguimiento y generar gestión en caso de ser necesario. Si se trata de una queja, se informa a través de correo electrónico al jefe inmediato del servidor público involucrado y se asigna para la atención en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha al funcionario de la dependencia encargado.	Técnico y/o profesional- SUPAC	R: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, R: Correo electrónico
16	Analizar el requerimiento, generar respuesta y enviar Analiza el requerimiento del usuario para determinar si es un reclamo, consulta, solicitud de información, derecho de petición, solicitud de copias, queja, felicitación o sugerencia, la dependencia competente para la atención y respuesta al usuario. • Verifica los posibles archivos adjuntos, una vez revisados se identifica si se requiere emitir respuesta parcial, para solicitar información adicional, o excepcionalmente para extender los tiempos de atención de manera justificada en caso tal de que no fuere posible resolver en los plazos señalados. Se emite respuesta parcial y se sube al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha - SDQS cuando se requiera adicionar información para atender el requerimiento o cuando por excepción se requiere ampliar más tiempo para la respuesta definitiva, en este caso, se debe indicar los motivos y fecha de respuesta definitiva. • Si la respuesta es definitiva, se genera la respuesta dentro del término legal de acuerdo con el requerimiento del usuario. Se ingresa al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas para cargar respuesta o emitir respuesta a través del cuadro de texto en el aplicativo, previo a ello verifica que los datos del destinatario y el número de petición sean correctos. Se revisa en la sección de "documentos adjuntos" si el oficio con la respuesta al ciudadano está cargado y abre correctamente, dar clic en el archivo adjunto, el sistema despliega una ventana nueva y muestra el oficio con la respuesta al ciudadano y selecciona la opción enviar. Cierra las comunicaciones que ya tienen respuesta definitiva ingresando a la opción Respuesta Definitiva y se diligencian los espacios correspondientes. Diariamente, verifica que todas las solicitudes o requerimientos recibidos en la dependencia se encuentren cerrados con la respuesta al usuario.	Servidor Público gerencias, subgerencias, oficinas	P: Atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, Derecho de Petición y /o felicitaciones., R: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha
17	Verificar peticiones próximas a vencer y realizar alertamientos Semanalmente a través de reporte generado desde la herramienta BTE y a un cruce de la información, se verifica si hay peticiones próximas a vencer, y se remiten las alertas por medio de correo electrónico a los responsables de las dependencias y asignados a la gestión de las PQRS.	Profesional SUPAC	F: FORMATO OFICIO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO

Código: PCE-PR-04

Fecha: 2024-04-17

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS

Versión: 5

18	¿Existen peticiones próximas a vencer? Si, continúa con la actividad 16 No, continúa con la actividad 19 © Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito identificar oportunamente las peticiones próximas a vencer con el fin de que sean atendidas en los plazos por las diferentes dependencias de la UAECD. No: Continúa en la actividad 19 Si: Se devuelve a la actividad 16	Profesional SUPAC	
19	Verificar gestión de las peticiones Mensualmente revisara junto con el responsable asignado de gestionar las peticiones en el área, que todas las peticiones se hayan contestado en los términos establecidos por ley.	Gerentes, Subgerentes y Jefes de dependencia	P: Seguimiento a la gestión de PQRS, R: Correo electrónico
20	¿Las peticiones son gestionadas en los términos de ley? Si, continúa con la actividad 21 No, Se establecen compromisos y continúa con la actividad 16 (C) Actividad de control de segunda línea de defensa que tiene como propósito garantizar que los PQRS se respondan en los plazos indicados por la normatividad vigente y se encuentren cerradas en el aplicativo. No: Se devuelve a la actividad 16 Si: Continúa en la actividad 21	Gerentes, Subgerentes y Jefes de dependencia	F: FORMATO ACTA DE REUNIÓN
21	Revisar el cumplimiento de la gestión y administración de las PQRS Mensualmente se realiza reunión con el equipo asignado a la gestión, y administración del sistema Bogotá Te Escucha de la entidad, con el fin de revisar y socializar la calificación recibida por parte de Secretaría General, además de revisar el indicador de la gestión de las PQRS para verificar el cumplimiento y oportunidad además proponer mejoras si hay lugar a ellas.	El Gerente GCAC y/o Subgerente SPAC Profesional y/o técnico SUPAC	R: Correo electrónico
22	¿Se cumple con las metas e indicadores propuestos? Si, continúa con la actividad 23 No, Se generan estrategias y se consignan en el aplicativo diseñado para tal fin de acuerdo con el Instructivo de acciones y oportunidades de mejora.21 © Actividad de control de segunda línea de defensa que se establece con el fin de evaluar periódicamente el cumplimiento de la gestión de las PQRS en la entidad. No: Se devuelve a la actividad 21 Si: Continúa en la actividad 23	El Gerente GCAC y/o Subgerente SPAC Profesional y/o técnico SUPAC	
23	Generar el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias Elabora informe y genera estadísticas requeridas para la publicación en la página de la UAECD en la sección de transparencia (según Ley 1712 de 2014), con base en los datos suministrados por la Alcaldía Mayor del sistema Bogotá Te Escucha, los cuales se suben mensualmente también en un aplicativo habilitado por la Veeduría Distrital; el informe no debe incluir datos personales o información que esté protegida según habeas data o según lo establecido en la normatividad vigente. Cn base en la misma información genera informe de gestión para presentación al Comité de Desempeño Institucional.	Profesional SUPAC	R: Informe PQRS, R: Plataforma veeduría
24	Verificación de datos y solicitud de publicación del informe de PQRS Revisa que el informe a publicar en la página de la UAECD no incluya datos personales o información que esté protegida según habeas data o según lo establecido en la normatividad vigente; y solicita por mesa de servicio a comunicaciones la publicación del mismo en la sección de transparencia de la página WEB de la entidad; respaldando a través del formato "Solicitud de comunicaciones" en la casilla: "¿Su solicitud de comunicación contiene datos personales?" marcando la opción NO, que el informe a publicar fue previamente verificado	Profesional Especializado SUPAC	R: Informe PQRS
25	¿Contiene datos personales o información protegida? Si, Continúa con la actividad 23 No, continúa con la actividad 26 (C) Actividad de control de primera línea de defensa que se establece con el fin de verificar si deben realizarse ajustes y que garantice el cumplimiento de lo señalado en la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales. No: Continúa en la actividad 26 Si: Se devuelve a la actividad 23	Profesional Especializado SUPAC	
26	Presentar informe de PQRS. Se presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el estado de los PQRS para análisis y toma de decisiones. FIN	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	F: FORMATO ACTA DE REUNIÓN

9. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	REGISTROS / EVIDENCIA
1	Listado de los servidores sin capacitación		No aplica
2	Registros de asistencia a capacitaciones		No aplica
3	Correo electrónico		No aplica
4	Mesa de servicio		No aplica
5	Correo electrónico		No aplica
6	Correos con alertamientos		No aplica
7	Bandeja de bte o gestor de pqrs		No aplica
8	Registro en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas -bogotá te escucha		No aplica
9	Acta apertura buzones de sugerencias	X	PCE-03-FR-01
10	Buzón de sugerencias	X	PCE-03-FR-02
11	Instructivo de gestor de pqrs en territorio	X	PCE-04-IN-01
12	Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - bogotá te escucha		No aplica
13	Formato oficio	X	GDO-01-FR-01
14	Correo electrónico		No aplica

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

AV. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código postal: 111311

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO

Código: PCE-PR-04

Fecha: 2024-04-17

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS

Versión: 5

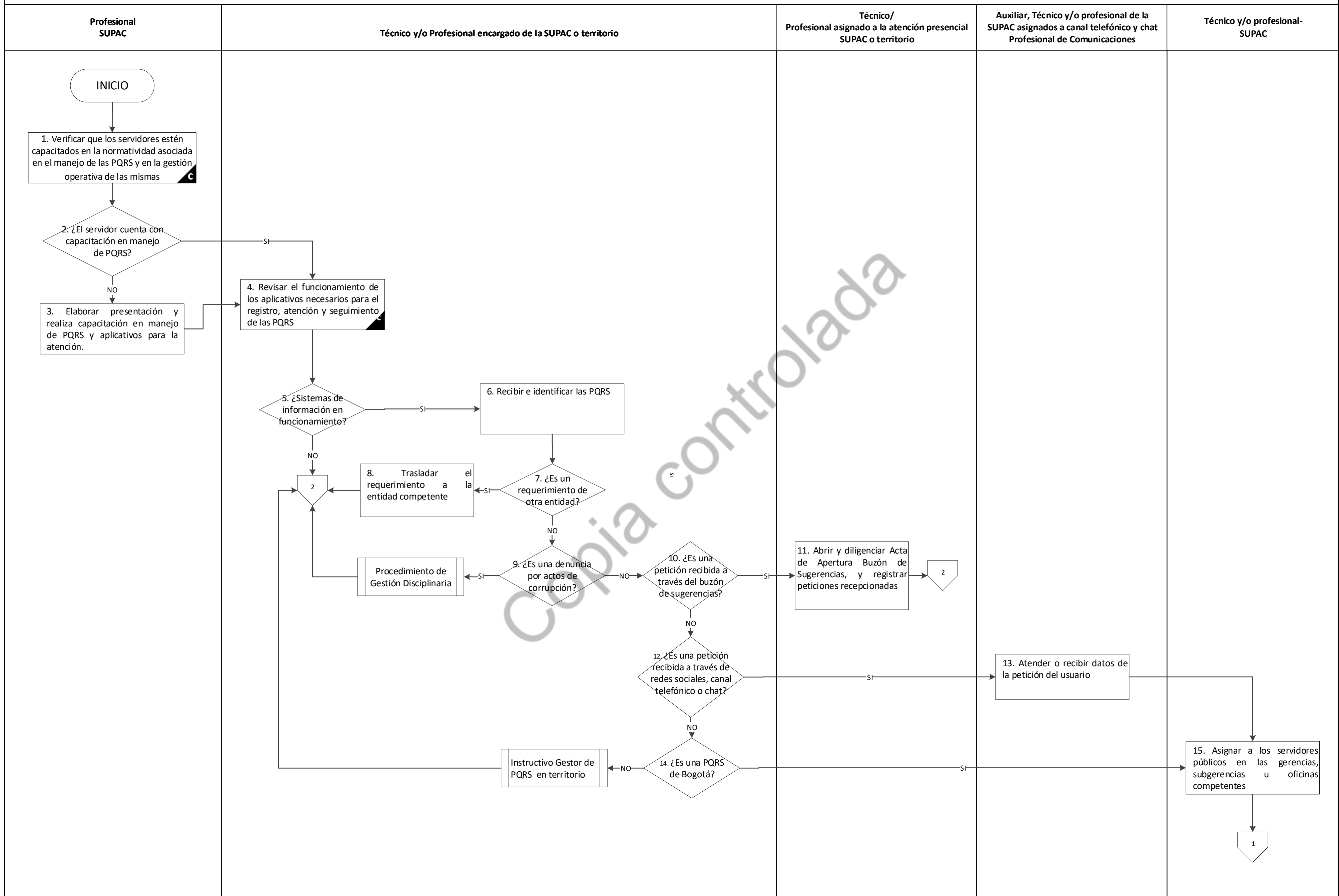
15	Formato acta de reunión	X	DIE-01-FR-01
16	Informe pqrs		No aplica
17	Plataforma veeduría		No aplica

10. ANEXOS

No.	NOMBRE DEL ANEXO
-----	------------------

Copia controlada

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS

