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 y finaliza con el archivo de las comunicaciones de los ciudadanos, según corresponda.

3. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

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, aclarando que los trámites propios de la entidad, no deben ser registrados en el SDQS, toda vez que éstos son obligaciones, servicios o procedimientos que las entidades deben prestar a la ciudadanía:

- En el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Bogotá te Escucha.
- Buzón de Sugerencias: Diligenciando el formato que se encuentra en los buzones de sugerencia disponibles en la RED CADE donde hace presencia la UAECD.
- Escrito: El ciudadano puede radicar en la ventanilla de correspondencia de Catastro Distrital su comunicación. Una vez radicado en correspondencia se asigna Cordis y el sistema crea el radicado Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y lo dispone en esa plataforma, través del servicio de interoperabilidad.
- Telefónico: En las líneas de atención 2347600, línea de atención al usuario o a la línea gratuita 018000910488, ingresando el requerimiento al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y le informa telefónicamente al usuario el número de su solicitud y la manera de realizar seguimiento.
- Presencial: En los puntos de atención de la RED CADE, donde hace presencia la UAECD, el ciudadano podrá registrar directamente en el formato establecido por la Unidad su requerimiento, los que se ingresan posteriormente al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha SDQS, si es del caso.

3.2. Las denuncias por actos de corrupción u otros recibidas por los diferentes canales de atención deberán ser ingresadas directamente al

COPIA NO CONTROLADA

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.

3.3. Las peticiones recibidas por la ciudadanía por cualquiera de los medios mencionados anteriormente su comunicación de queja, reclamo, sugerencia, denuncia, o felicitación, se ingresarán al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

3.4. Las peticiones del ciudadano se pueden clasificar como aparece a continuación y será atendida por los siguientes responsables:

Tipo	Responsable
CONSULTA	Oficina de Control Interno Disciplinario
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	Técnico de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano Servidor público – Gerencias, Subgerencias y Oficinas
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	
FELICITACION	
QUEJA	
RECLAMO	
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	
SOLICITUD DE COPIA	
CONSULTA	

3.5. Cada Gerente, Subgerente y jefe de Oficina verificará (o funcionario asignado) 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.

3.6. El servidor público de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano elaborará el informe del estado de las PQRS para remitir (subir a la plataforma) de la Veeduría Distrital y/o presentar los informes que sean requeridos y los previstos en la normatividad vigente.

3.7. Se presentará al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, informe de los requerimientos de PQRS por tipo de solicitud para facilitar la toma de decisiones.

3.8. Conocer las instrucciones de uso y funcionalidad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha

COPIA NO CONTROLADA

dispuestas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

3.9. 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.

3.10. 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

3.11 En el caso de una PQRS de territorio donde Catastro Bogotá es Gestos Catastral, serán controladas desde su ingreso y finalizadas en la base de Excel de solicitudes. 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.

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

PRODUCTO	CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Atención y respuesta a las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por actos de corrupción y otras, Derecho de Petición y /o felicitaciones, recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha	Usuarios Clientes Ciudadanía	Respuesta con calidad y oportunidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Derecho de Petición y/o felicitaciones recibidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha - de acuerdo con la normatividad vigente.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

- **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.

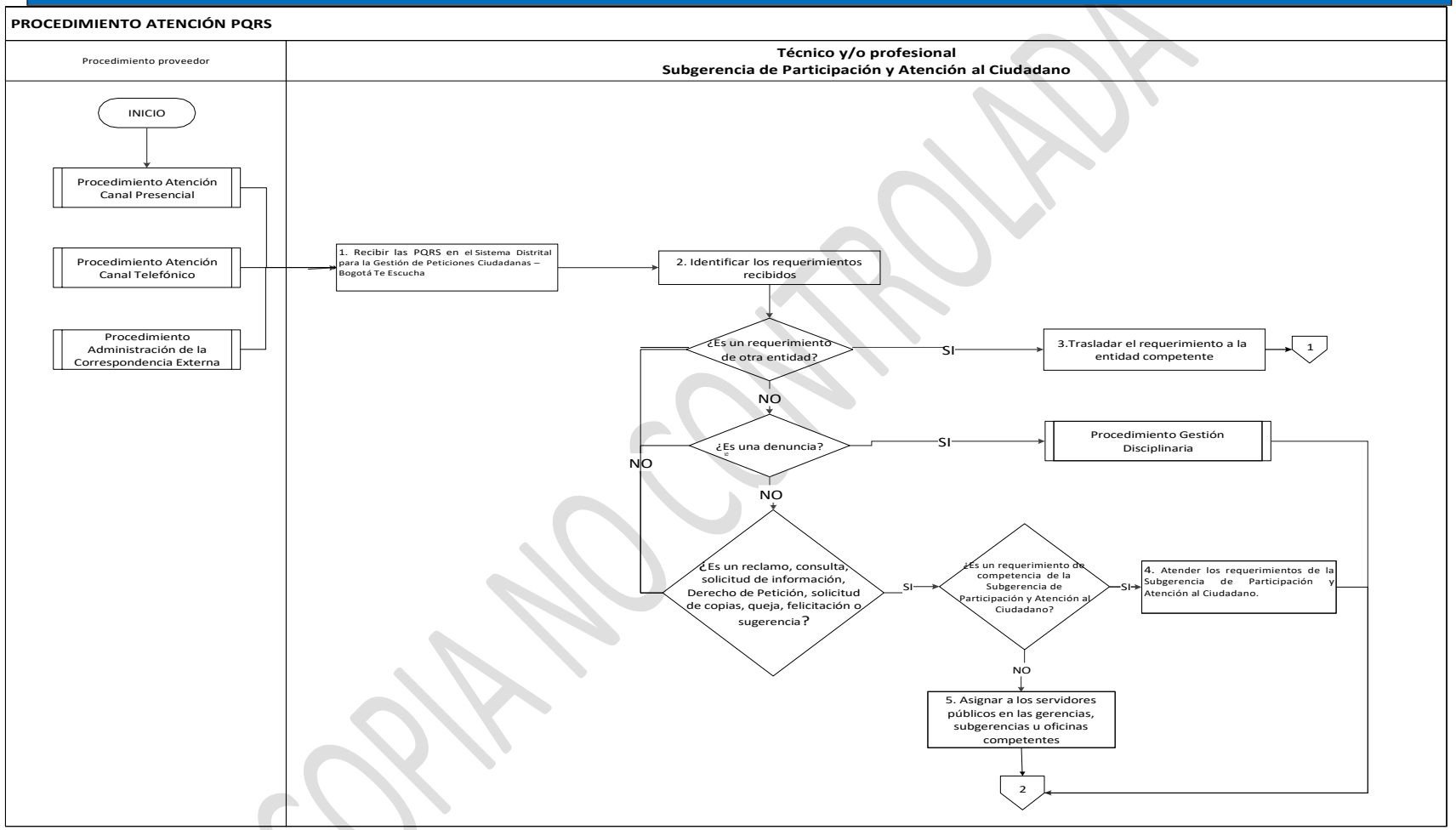
COPIA NO CONTROLADA

- **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.
- **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: H**erramienta 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.

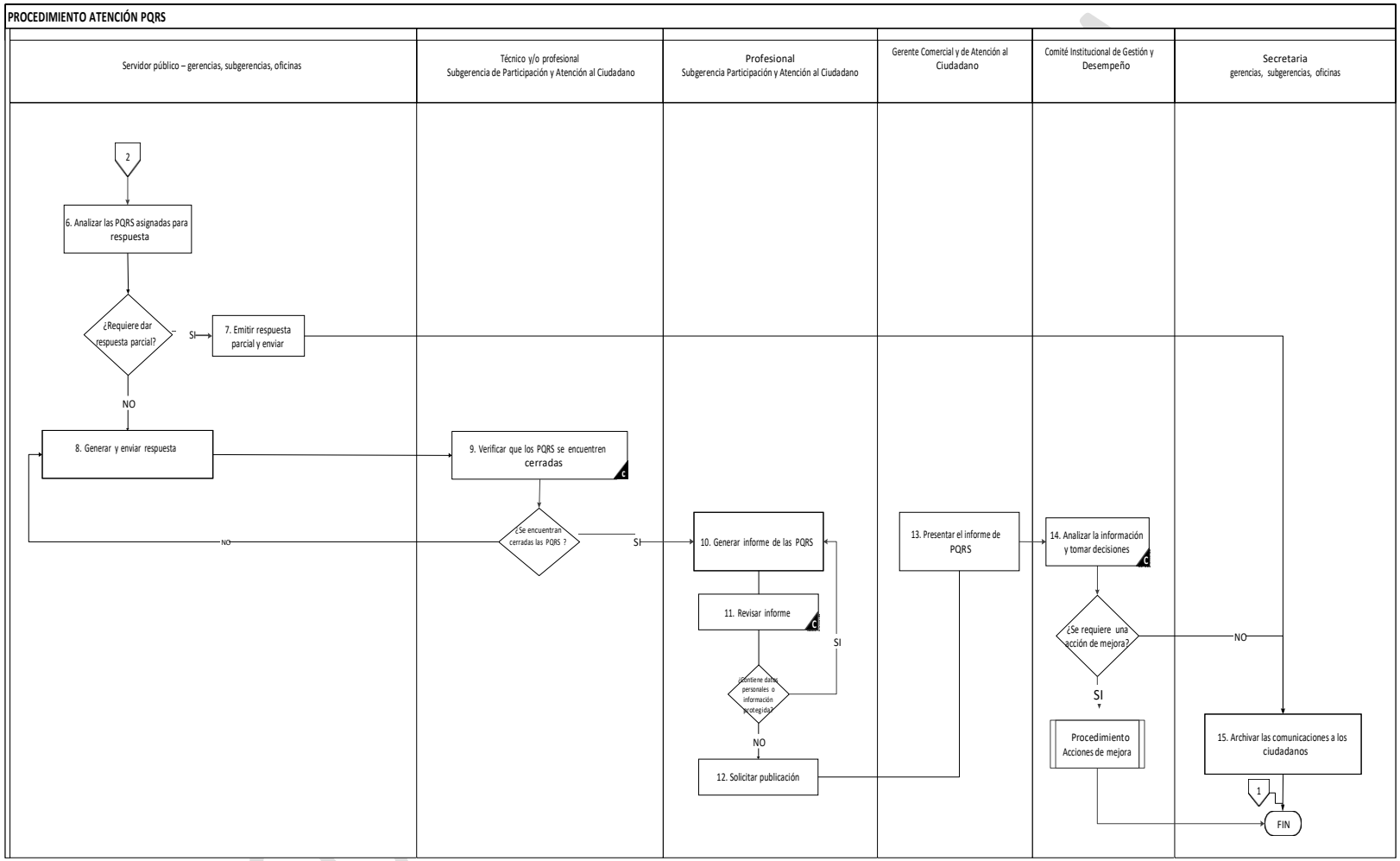
COPIA NO CONTROLADA

6. DIAGRAMA DE FLUJO



COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS			
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. UAECD Catastro Bogotá	Proceso: Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio	Versión: 2	Fecha: 2022-12-05	Código: PCE-PR-04



7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1.	**Recibir las PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha** Ingresa al aplicativo con clave y contraseña y verifica que se encuentre en funcionamiento, en caso de que el aplicativo este presentando fallas se debe remitir correo electrónico solicitando ayuda para el restablecimiento del aplicativo, a la administración del sistema de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para obtener el soporte y restablecimiento del aplicativo o solicitando clave de acceso al sistema en la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano. Ingresa a la bandeja de entrada para visualizar las solicitudes ciudadanas de usuarios, asignados por otras entidades o registradas por la UAECD y procede a clasificar: para reasignar o trasladar a otras entidades por competencia, asignar a la dependencia responsable por competencia, y atender las solicitudes de la Subgerencia de Participación y Atención Ciudadana según le compete.	0.01	Técnico y/o profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Correo electrónico (solo de existir inconvenientes con al aplicativo)

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
2.	**Identificar los requerimientos recibidos.** Se identifican de acuerdo con la tipología del requerimiento, la dependencia responsable de su respuesta, según lo definido en el numeral 3.4. de las condiciones especiales de operación de este procedimiento para el trámite respectivo. ¿Es un requerimiento de otra entidad? Si, Continua con la actividad 3 No, ¿Es una denuncia? Si, Continua con el procedimiento Gestión Disciplinaria. No, ¿Es un reclamo, consulta, solicitud de información, derecho de petición, solicitud de copias, queja, felicitación o sugerencia? No, Vuelve a validar los requerimientos Si, ¿Es un requerimiento para la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano? Si, continua con la actividad 4 No, continua con la actividad 5	0.13	Técnico y/o profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	N/A
3.	**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, y si es la entidad del nivel nacional se traslada mediante oficio.	0.17	Técnico y/o profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	FIN			Escucha oficio
4.	**Atender el requerimiento de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano** Analiza el requerimiento del usuario para determinar según se refiere a 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. Verificar los posibles archivos adjuntos, en tal caso, se visualizan en la opción "ver detalle de petición" Atiende la queja y se pone en conocimiento de la Subgerente y del funcionario implicado a través de correo electrónico. Los demás requerimientos los atiende de acuerdo con su tipología y proyecta respuesta al ciudadano.	0.25	Técnico y/o profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Correo electrónico (en caso de quejas).
5.	**Asignar a los servidores públicos en las gerencias, subgerencias u oficinas competentes.** 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. En caso de que sea una queja se informa a través de correo electrónico al jefe inmediato del servidor público involucrado y se	0.08	Técnico y/o profesional- Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha Correo

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	asigna para la atención en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha al funcionario de la dependencia encargado.			electrónico (en caso de quejas)
6.	**Analizar las PQRS asignadas para respuesta** Analiza las PQRS asignadas y determina si requiere emitir respuesta parcial, para solicitar información adicional o excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados. ¿Requiere dar respuesta parcial? Si, Continua en la actividad No. 7. No, Continúa con la actividad 8.	0.63	Servidor Público gerencias, subgerencias y oficinas	N/A
7.	**Emitir respuesta parcial y enviar** 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. FIN	0.63	Servidor Público gerencias, subgerencias, oficinas	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha Oficio
8.	**Generar y enviar respuesta**	0.63	Servidor Público gerencias, subgerencias,	Sistema Distrital para

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	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 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. La respuesta emitida se entrega a la secretaria para su correspondiente archivo.		oficinas	la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha Oficio
9.	**Verificar que las PQRS se encuentren cerradas** Los funcionarios asignados a la atención de las PQRS en las dependencias verifican que todas las solicitudes o requerimientos se encuentren cerradas con la respuesta al ciudadano y	0.63	Técnico y/o profesional	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	semanalmente se envía correo electrónico a las dependencias con los PQRS que se encuentran en trámite, con el fin de recordar el cumplimiento de la respuesta en los plazos establecidos en la normatividad vigente. ¿Se encuentran cerradas las PQR? No, Continua con la actividad 8. Si, Continua con la actividad 10 *(C) Esta actividad se establece como control del procedimiento con el fin de garantizar que los PQRS se respondan en los plazos indicados por la normatividad vigente y se encuentren cerradas en el aplicativo.*			Bogotá Te Escucha Correo electrónico
10.	**Generar el informe de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias** Elabora informe y genera estadísticas requeridas para 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 de la Veeduría; el informe a publicar en la página de la UAECD no debe incluir datos personales o información que esté protegida según habeas data o según lo establecido en la normatividad vigente. Adicionalmente con base en la misma información genera informe de gestión para	3	Profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Informe PQRS Plataforma de la Veeduría

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
	presentación al Comité de Desempeño Institucional.			
11.	**Revisar informe** 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. ¿Contiene datos personales o información protegida? Si, Continúa con la actividad 10. No, continua con la actividad 12. *(C) Esta actividad se establece como control del procedimiento 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.*	0.10	Profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Informe PQRS
12.	**Solicitar publicación del informe a comunicaciones** Solicita por mesa de servicio a comunicaciones la publicación en la sección de transparencia de la página WEB de la entidad; respaldando a través del formato "Solicitud de comunicaciones" en la casilla: "¿Esta solicitud incluye documentos o información que cumpla con la política de protección de datos personales?" marcando la opción NO, que el informe a publicar fue previamente verificado.	0.10	Profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Mesa de Servicios

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado en horas)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
13.	**Presentar el informe de PQRS** Presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el estado de los PQRS para análisis y toma de decisiones.	0.42	Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano	Acta de Comité
14.	**Analizar la información y tomar decisiones.** Analiza la información y toma decisiones para que el responsable del proceso implemente acciones de mejora si se requiere. ¿Se requiere una acción de mejora? Si, Continua procedimiento Acciones de Mejora - FIN No, continua con la actividad 13. (C) Se establece como control de procedimiento con el fin de facilitar la toma de decisiones en la mejora en la oportunidad y atención de los requerimientos ciudadanos.	0.42	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta de Comité
15.	**Archivar las comunicaciones de los ciudadanos.** La secretaria o persona designada archiva de acuerdo con la TRD las comunicaciones y respuestas a las PQRS. FIN	0.17	Secretaria gerencias, subgerencias, oficinas	N/A

COPIA NO CONTROLADA

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	Correo Electrónico	X	N/A
2	Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha	X	N/A
3	Informe PQRS	X	N/A
4	Plataforma Veeduría	X	N/A
5	Acta de Comité Institucional Gestión y Desempeño	X	N/A

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	Flujograma en Visio

COPIA NO CONTROLADA