
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 1 de 19

## Contenido

<b>1. OBJETIVO</b> .....	2
<b>2. GLOSARIO</b> .....	2
<b>3. DESARROLLO</b> .....	5
<b>3.1 ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL PRESENCIAL</b> .....	7
3.1.1 Escrito .....	7
3.1.2 Medio Verbal .....	8
3.1.3 Medio del Buzón de Sugerencias.....	9
3.1.4 Medio Centro de Relevó y/o Interprete Lengua de Señas Colombiana.....	10
<b>3.2 ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TELEFÓNICO</b> .....	11
<b>3.3 ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL VIRTUAL</b> .....	12
<b>3.4. ATENCIÓN PQRSDF LENGUAS NATIVAS O IDIOMAS DIFERENTES AL CASTELLANO</b> .....	14
<b>4. OBSERVACIONES</b> .....	17


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 2 de 19

## 1. OBJETIVO

Establecer los pasos necesarios a implementar para el trámite de requerimientos de la ciudadanía que ingresan a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ, por los diferentes canales de atención (presencial, telefónico, virtual), con el fin de garantizar la respuesta oportuna por parte de la dependencia competente.

## 2. GLOSARIO

- **ASC:** Atención y Servicio al Ciudadano.
- **Asignar:** Este evento se debe generar cuando la petición debe ser atendida solo por la entidad que la recibe, es decir, se asigna a una o varias dependencias o áreas de la Entidad.
- **Canal o Medio de Atención:** Cualquiera de los mecanismos de contacto dispuestos por la SDSCJ para la comunicación con la ciudadanía.
- **Centro de Relevó:** Proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, FENASCOL a través de los cuales las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país, solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país, acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información.
- **Ciudadanía:** Toda persona que forma parte de la comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y derechos que cada debe respetar y hacer que se cumplan.
- **Denuncias por Actos de Corrupción:** Se refiere a la petición interpuesta ante una autoridad competente relacionada con una conducta posiblemente irregular para que se adelanté la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan 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.


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 3 de 19

- **Dependencia competente:** Se entiende por esta, el área de SDSCJ que de acuerdo a sus funciones cuenta con la información pertinente para atender y dar respuesta a las solicitudes
- **Derecho de petición de interés general:** Derecho fundamental que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos. Puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.<sup>1</sup>
- **Derecho de petición de interés particular:** Derecho fundamental 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. Puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.<sup>2</sup>
- **Designado para gestión del buzón:** Persona encargada de la gestión del buzón en cada una de las sedes de la entidad.
- **Felicitación:** Reconocimiento positivo que presenta la ciudadanía frente a las actuaciones y procesos cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de la misión de la entidad.<sup>3</sup>
- **Intérprete para sordos:** persona que con conocimiento de la Lengua de Señas Colombiana capacitada para realizar una interpretación simultánea del español hablado a la lengua de señas y viceversa.
- **Lenguas Nativas.** Entiéndase como lenguas nativas todas aquellas actualmente en uso y habladas por los grupos étnicos del país, así las de origen indoamericano habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por las comunidades de San Basilio de Palenque y San Andrés y Providencia y Santa Catalina y la lengua Romaní hablada por el pueblo Rom o Gitano. (Ministerio de Cultura 2010).
- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

<sup>1</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

<sup>2</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

<sup>3</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 4 de 19

- **Traducción:** Se entiende como la acción de transferir un mensaje de una lengua fuente a otra lengua meta. Este ejercicio de transferir se realiza con total imparcialidad y neutralidad.
- **Traductor:** Persona que realiza la acción de transferir un mensaje de una lengua fuente a otra lengua meta convirtiendo el mensaje en un texto equivalente comunicando el sentido real de lo que se pretende comunicar ya de manera oral o de manera escrita.
- **Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades, conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.<sup>4</sup>
- **Reclamo:** Manifestación presentada por la ciudadanía a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.<sup>5</sup>
- **Respuesta parcial:** Este evento se debe utilizar cuando el término establecido para atender la solicitud no es suficiente, por lo tanto, se informa al peticionario el motivo y el tiempo en que se emitirá la respuesta definitiva.<sup>6</sup>
- **Respuesta definitiva:** Este evento se debe generar cuando se emite respuesta de fondo al requerimiento y da cierre a la petición.<sup>7</sup>
- **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” SDQS:** Es una herramienta virtual por la cual se pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses particulares o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa, según sea el caso.<sup>8</sup>


<sup>4</sup> Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

<sup>5</sup> Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha

<sup>6</sup> Manual del usuario SDQS

<sup>7</sup> Manual del usuario SDQS

<sup>8</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 5 de 19

- **Solicitud de información:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.<sup>9</sup>
- **Solicitud de copia:** Facultad que tienen las personas 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.<sup>10</sup>
- **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.<sup>11</sup>
- **Traslado:** Evento que se debe generar cuando la petición debe ser atendida por otra/s entidad/es por competencia (externo) es decir, cuando ninguna de las dependencias de la SDSCJ tiene competencia para atenderlo.<sup>12</sup>

### 3. DESARROLLO

Las peticiones ciudadanas tramitadas en la Entidad deben ser respondidas conforme a los términos de Ley<sup>13</sup>, así:

TIPO DE REQUERIMIENTO	TERMINO LEGAL
Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, sugerencias	15 días hábiles.
Solicitud de información o solicitud de copia	10 días hábiles.


<sup>9</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

<sup>10</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

<sup>11</sup> Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

<sup>12</sup> Manual del usuario SDQS

<sup>13</sup> 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 determinarán y se adaptarán según sea el caso.


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 6 de 19

TIPO DE REQUERIMIENTO	TERMINO LEGAL
Consulta	30 días hábiles.
Requerimientos entre entidades	10 días hábiles.
Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes	10 días hábiles.
Traslado por competencia	5 días hábiles.
Denuncias por actos de corrupción	15 días hábiles.

Los ciudadanos pueden presentar sus PQRSDF a la SDSCJ en los siguientes canales de interacción:

ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL PRESENCIAL.	ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TELEFÓNICO.	ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL VIRTUAL
<p><b>Escrito:</b> Sede Principal: Av. Calle 26 No. 57 - 83 Piso: 1 - Local 103 Horario de Atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.</p> <p><b>Verbal:</b> Sede Principal: Av. Calle 26 No. 57 - 83 Piso: 1 - Local 103. Horario de Atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.</p> <p><b>Buzón de Sugerencias:</b> Ubicados en las sedes de la entidad determinadas de manera conjunta con los servicios por parte del equipo de ASC.</p> <p><b>Centro de Relevo:</b> Mecanismos a través de los cuales las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente.</p> <p>Acompañamiento interprete de lengua de señas para personas sordas.</p>	<p>Línea de atención 3779595 ext. 1136</p> <p>Línea Gratuita: 01 8000 11 30 90</p> <p>Línea 195 Centro de Contacto Distrital</p>	<p><b>Canal electrónico para recepción de Peticiones Ciudadanas:</b> <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/cr/ear-peticion">https://bogota.gov.co/sdqs/cr/ear-peticion</a></p> <p><b>Redes sociales:</b> <a href="https://www.facebook.com/secretariadeseguridadbogota">https://www.facebook.com/secretariadeseguridadbogota</a> <a href="https://www.youtube.com/c/Secretar%C3%ADaDeSeguridadBogot%C3%A1">https://www.youtube.com/c/Secretar%C3%ADaDeSeguridadBogot%C3%A1</a> <a href="https://www.instagram.com/accounts/login/?next=/seguridad_bogota/">https://www.instagram.com/accounts/login/?next=/seguridad_bogota/</a> <a href="https://twitter.com/SeguridadBOG">https://twitter.com/SeguridadBOG</a></p>


A continuación, se mencionan las actividades necesarias realizar al presentar una PQRSDF en los canales y/o por los medios de atención a ciudadanos dispuestos en la SDSCJ:

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 7 de 19

### 3.1 ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL PRESENCIAL

#### 3.1.1 Escrito:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Presentar su petición escrita en el punto de radicación, ubicado en sede principal. La comunicación debe aportar como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá respuesta y se harán las notificaciones.</li> <li>2. El objeto de la petición.</li> <li>3. Las razones en las que fundamenta su petición.</li> <li>4. La relación de los documentos anexos si los hubiere.</li> </ol>	CIUDADANÍA
<p>Recibir documentación según lo establecido en el procedimiento de Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas en la Ventanilla de Radicación PD- FD-5"</p>	DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL / CORRESPONDENCIA.
<p>Por ser una petición ciudadana se reasignará al equipo de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC para que se continúe el trámite según lo establecido en el procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD-AS-1.</p>	
<p>Si la ciudadanía solicita copia de la constancia de la petición escrita, se proporcionará documento copia o se permitirá foto del documento donde se evidencie el radicado (sticker) que genera el sistema de correspondencia de la entidad; de lo contrario se le solicitará a la persona tomar nota del número de registro de la petición.</p>	
<p>Al finalizar la atención se solicita al ciudadano responder unas preguntas cuyas respuestas se registrarán en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial F-AS-591</p> <p><b>Nota:</b> El registro y encuesta de satisfacción deberá ser diligenciada a través del link <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUJueqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQyU1hBSC4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUJueqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQyU1hBSC4u</a></p>	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
<p>Direccionar el requerimiento a la dependencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental ORFEO y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD-AS-1 del proceso Atención y Servicio al Ciudadano</p>	
<p>Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.</p>	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 8 de 19

### 3.1.2 Medio Verbal:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Presentar su petición verbal en el punto de atención presencial/verbal, ubicado en sede principal.	CIUDADANÍA
Escuchar la petición verbal y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada como derecho de petición.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Si la información es brindada de manera inmediata, la atención se registrará en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y encuesta de satisfacción de atención canal Telefónico y Presencial F-AS-591	
Si no es posible brindar la información de manera inmediata, el requerimiento se registrará en el SDQS, surtiendo las actividades establecidas en los procedimientos "Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas en la Ventanilla de Radicación PD-FD-5" y "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD-AS-1"	
Suministrar como mínimo la siguiente información: 1. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante y/o apoderado, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá respuesta y se harán las notificaciones. 2. El objeto de la petición. 3. Las razones en las que fundamenta su petición. 4. La relación de los documentos anexos si los hubiere.	CIUDADANÍA
Informar al CIUDADANÍA el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Si la persona lo solicita se entregará copia de la constancia de la petición verbal, de lo contrario se le solicitará tomar nota del número de registro de la petición.	
Si la persona no está de acuerdo con registrar la petición en el SDQS, se le indican los canales de atención con los que dispone la entidad para enviar la misma.	
Al finalizar la atención se solicita al ciudadano responder unas preguntas cuyas respuestas se registrarán en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial F-AS-591  <b>Nota:</b> <i>El registro y encuesta de satisfacción deberá ser diligenciada a través del link <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUUEqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOvpUWTQyU1hBSC4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUUEqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOvpUWTQyU1hBSC4u</a></i>	
Direccionar el requerimiento a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental ORFEO y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD-AS-1; del proceso Atención y Servicio al Ciudadano	
Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC



	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 9 de 19

### 3.1.3 Medio del Buzón de Sugerencias:


ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<ol style="list-style-type: none"> <li>Tomar la plantilla para Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través del Buzón" del bolsillo del buzón de sugerencias ubicados en las sedes de la entidad,</li> <li>Escribir en letra clara y legible la sugerencia, queja, reclamo o petición.</li> <li>Para envío de la respuesta, registrar dirección física o electrónica.</li> <li>Depositar el formato diligenciado en el buzón de sugerencias.</li> </ol>	CIUDADANÍA
<p>Verificar diariamente la disponibilidad del Formato para Registro Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) a través del Buzón" en el bolsillo del buzón respectivo.</p> <p>Revisar diariamente antes de finalizar la jornada laboral, la existencia de PQRSDF ubicadas en el buzón de sugerencias en caso de encontrar documentos se debe activar la ejecución del presente procedimiento con la apertura del buzón en presencia de un servidor público o contratista que actuará como testigo y el diligenciamiento del Formato Acta de Apertura de Buzón F-AS-441</p> <p><b>Nota:</b> El Acta de Apertura del buzón deberá ser diligenciada a través del link <a href="https://forms.office.com/r/8rHgJ9xdXX">https://forms.office.com/r/8rHgJ9xdXX</a>, cada vez que sea necesario extraer solicitudes de su interior o cuando se realiza la apertura semanal de control, esto último, en caso de no haberse encontrado documentos durante una semana (5 ó 4 días hábiles).</p>	<p>DESIGNADO APERTURA DE BUZÓN</p> <p>ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL.</p>
<p>Cuando se encuentre documentos se deben escanear o tomar foto legible de las peticiones encontradas en el buzón y sus anexos en caso de existir y realizar envío por correo electrónico al correo del encargado de canales del equipo de ASC.</p> <p>Guardar el documento PQRSDF hallado en el buzón en sobre sellado y solicitar la recolección por correo electrónico al encargado de canales del equipo de ASC.</p> <p><b>Nota:</b> El motorizado de correspondencia realizará la recolección de los documentos los días lunes, miércoles y viernes. En caso de hallar una PQRSDF los días martes o jueves que requiera una atención inmediata se activará el protocolo de contingencia definida con el área de correspondencia para solicitar la recolección como máximo al siguiente día.</p>	<p>ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL.</p>
<p>Verificar la tipología de los documentos, enviados electrónicamente, hallados en el buzón para determinar si se trata de una PQRSDF y así solicitar al área de correspondencia la recolección de las PQRSDF a través de la planilla de envío de comunicaciones urgentes F-FD-70, esto para salvaguardarla oportunidad de dichas tipologías.</p>	<p>ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL.</p>
<p>Realizar la recolección de los sobres sellados en las sedes de la entidad de acuerdo a la programación informada en la planilla de envío de comunicaciones urgentes F-FD-70, firmar la planilla de acuse de recibido por parte del designado de la sede y el motorizado que recibe los documentos en la sedes respectivas, y entregarlos en el nivel central para al responsable del equipo de ASC.</p>	<p>DIRECCIÓN DE RECURSOS FISICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL / CORRESPONDENCIA</p>

<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
		<b>Versión:</b>	4
		<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 10 de 19

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Radicar en la ventanilla de correspondencia las PQRSDF físicas recibidas para asegurar el sticker respectivo. Con ello comienza el proceso "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) - PD-AS-1"	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL.
Realizar proceso de archivo de PQRSDF con el sticker respectivo de acuerdo con los lineamientos de manejo documental de la entidad.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL.
<p><b>Nota:</b> En caso de presentar daño total del buzón de sugerencias en las sedes, se debe activar el protocolo de contingencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar al enlace de ASC mediante correo electrónico el daño o circunstancia que amerita la contingencia, incluir fotografía si es por daño del buzón.</li> <li>• Suspensión del uso del canal del buzón de sugerencias.</li> <li>• Activar el procedimiento para recepción de solicitudes a través del canal Escrito según lo establecido en el procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD-AS-1</li> <li>• Promocionar la radicación de la petición a través del SDQS.</li> </ul>	DESIGNADO APERTURA DE BUZÓN  ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE CENTRAL.

### 3.1.4 Medio Centro de Relevo y/o Interprete Lengua de Señas Colombiana:


ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Acudir a cualquiera de las sedes de la Entidad	CIUDADANÍA
Indicar mediante lengua de señas que se realizará contacto con intérprete de lengua de señas de la SDSCJ mediante video llamada o por plataforma TEAMS. De no ser posible realizar enlace con el Centro de Relevo si la persona sorda está inscrita en el mismo.	DESIGNADO ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC SEDE PRINCIPAL Y DEMAS SEDES ENTIDAD.
Ubicar la pantalla del computador o del dispositivo electrónico de manera que facilite la comunicación entre la persona sorda y el intérprete.	
Conectarse a la plataforma (servicio de interpretación en línea) SIEL del centro de relevo mediante los siguientes enlaces; <a href="http://www.centroderelevo.gov.co">www.centroderelevo.gov.co</a> <a href="https://llamadas.centroderelevo.gov.co:8443/LivechatClient2018/iframe.html">https://llamadas.centroderelevo.gov.co:8443/LivechatClient2018/iframe.html</a>	
Informar al intérprete que se establecerá una llamada de video con la finalidad de atender una persona en la entidad.	

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSD F Ciudadanas</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	31/05/2022
				Página 11 de 19

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Prestar atención a la solicitud y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada.</p>	
<p>Aplicar protocolo de atención por medios no presenciales y prestar el servicio primario de interpretación, es decir remitir el trámite que desea ante la entidad encargada de su proceso.</p> <p><b>Nota:</b> si la solicitud ciudadana requiera sea atendida de manera presencial, se agenda una cita presencial para realizar el acompañamiento.</p>	
<p>Al finalizar la atención se solicita al ciudadano responder unas preguntas cuyas respuestas se registrarán en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial F-AS-591</p> <p><b>Nota:</b> El registro y encuesta de satisfacción deberá ser diligenciada a través del link <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjJUeqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQyU1hBSC4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjJUeqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQyU1hBSC4u</a></p>	INTERPRETE LENGUA DE SEÑAS SDSCJ

### 3.2 ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL TELEFÓNICO:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Presentar su petición verbal a través de la línea de atención 3779595 ext. 1136 – Línea Gratuita: 01 8000 11 30	CIUDADANÍA
Atender la llamada telefónica conforme al protocolo establecido en el Manual de Atención Y Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría (código MA-AS-1)	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Escuchar la petición verbal y determinar si la información puede ser brindada de manera inmediata o requiere ser tramitada.	
Si la información es brindada de manera inmediata, la atención se registrará en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial F-AS-591	
Si no es posible brindar la información de manera inmediata, el requerimiento se registrará en el Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, surtiendo las actividades establecidas en los procedimientos "Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas en la Ventanilla de Radicación PD-FD-5" y "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSD F - PD-AS-1"	


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 12 de 19 31/05/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Suministrar como mínimo la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde recibirá y se harán las notificaciones.</li> <li>El objeto de la petición.</li> <li>Las razones en las que fundamenta su petición.</li> </ol>	CIUDADANÍA
<p>Informar a la ciudadanía que el trámite que se va a realizar a través del sistema, así como los tiempos para la respuesta.</p>	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
<p>Solicitar a la persona tomar nota del número del requerimiento con el que quedo registrado en el sistema.</p>	
<p>Si la persona no está de acuerdo con registrar la petición en el SDQS, se le indican los canales de atención con los que dispone la entidad para enviar la misma.</p>	
<p>Al finalizar la atención se solicita al ciudadano responder unas preguntas cuyas respuestas se registrarán en el formato dispuesto por la entidad para el Registro y Encuesta de Satisfacción de Atención Canal Telefónico y Presencial F-AS-591</p> <p><b>Nota:</b> El registro y encuesta de satisfacción deberá ser diligenciada a través del link <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUUeqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQyU1hBSC4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=LWWWsNsjUUeqfgSyJ2euw8nDS52JJ7NLps1Zb_kgwPdUMzdKNIM1RVlwVFhEUFBJOVpUWTQyU1hBSC4u</a></p>	
<p>Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.</p>	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC


### 3.3 ATENCIÓN AL CIUDADANO CANAL VIRTUAL:

#### 3.3.1. Canal electrónico para recepción de peticiones ciudadanas.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Ingrese en la página web de la entidad, al botón de atención al ciudadano por medio del siguiente link: <a href="https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n">https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n</a>, al link Canal electrónico para recepción de Peticiones Ciudadanas: <a href="https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion">https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion</a>, donde se crean las PQRSDF, con un usuario personal, a partir de las diferentes opciones que ofrece el SDQS. Además, se encuentra un espacio destinado para niños, niñas y adolescentes.</p>	CIUDADANÍA

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	31/05/2022
				Página 13 de 19

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Registre la petición:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1: Seleccione el tipo de petición.</li> <li>2: Seleccione entidad de destino.</li> <li>3: Escriba la petición.</li> <li>4: Registrar la petición.</li> <li>5: Tome nota del número de petición y consérvelo.</li> </ol>	
<p>Para realizar seguimiento a su petición ingrese a: <a href="http://www.bogota.gov.co/sdqs">http://www.bogota.gov.co/sdqs</a>, y seleccione una de las siguientes opciones según sea el caso:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Eres un usuario nuevo?: Realizar el registro Seleccione buscar petición Dígite número de la petición</li> <li>2. ¿Ya te encuentras registrado?: Dígite usuario y clave Seleccione peticiones consultar hoja de ruta en la parte superior de la pantalla.</li> </ol>	
Acceder y revisar diariamente el SDQS.	
Revisar que el contenido del requerimiento contenga la información requerida que permita dar respuesta de fondo al mismo.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Si el requerimiento no está completo requerir a la persona de conformidad con los términos vigentes de ley	
Completar el contenido del requerimiento, en el término de ley.	CIUDADANÍA
Si la persona amplía la información, analizar el requerimiento y determinar la competencia del trámite.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Si el asunto del requerimiento no es competencia de la SDSCJ, se da traslado a la entidad competente, informando a la persona sobre el mismo.	
Direccionar el requerimiento a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental ORFEO y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD-AS-1; del proceso Atención y Servicio al Ciudadano	
Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 14 de 19

### 3.3.2 Medio de Redes Sociales


ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ingrese a las redes sociales a través de perfil de la SDSCJ: Facebook Instagram Twitter YouTube	CIUDADANÍA
Registre la petición bien sea por comentario o por mensaje directo o privado	
Analizar la comunicación para determinar si es de respuesta inmediata o si es una solicitud que deba ser respondida de fondo y amerite ser tramitada como derecho de petición.	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
Si se puede proporcionar la información de forma inmediata se procederá a la respuesta luego de la confirmación de la información.	
Si requiere una respuesta de fondo se procederá al contacto con la ciudadanía para que proporcione un mínimo de datos indicándole que su comunicación será ingresada como un derecho de petición.	
Proporcionar la información solicitada.	CIUDADANÍA
Enviar la petición con los datos obtenidos junto con pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter e Instagram) mediante la cual se recibió la solicitud, al correo de radicacion@scj.gov con el fin de darle ingreso a la petición de modo oficial ante la entidad para que surta las actividades establecidas en los procedimientos "Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas en la Ventanilla de Radicación PD-FD-5" y "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD-AS-1"	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
Direccionar el requerimiento a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental ORFEO y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Sugerencias – PQRSDF - PD-AS-1; del proceso Atención y Servicio al Ciudadano	
Archivar requerimiento, respuesta y documentos asociados al mismo de acuerdo con los lineamientos archivísticos de la entidad.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC

### 3.4. ATENCIÓN PQRSDF LENGUAS NATIVAS O IDIOMAS DIFERENTES AL CASTELLANO.

En este aparte se dan las orientaciones sobre cómo se realiza la gestión de las PQRSDF ciudadanas en lenguas nativas o idiomas diferentes al castellano, ante la SDSCJ.

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
			<b>Fecha de Vigencia:</b>	Página 15 de 19 31/05/2022

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Presentar su petición por cualquiera de los canales o medios dispuestos por la entidad, mencionados en este documento.	CIUDADANÍA
Identificar en el sistema de correspondencia o en el SDQS, la PQRSDF en lengua nativa o idioma diferente al castellano y dar ingreso a la misma surtiendo las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD- AS-1; del proceso Atención y Servicio al Ciudadano .	DIRECCIÓN DE RECURSOS FISICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL / CORRESPONDENCIA.  ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Remitir la PQRSDF a la Subsecretaria de Gestión Institucional – SGI para realizar el trámite de contratación de traducción, tomando información de los traductores de lengua nativa con que cuenta el Ministerio de Cultura.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Realizar la contratación del traductor tomando información de los traductores de lengua nativa con que cuenta el Ministerio de Cultura.	ASESOR JURIDICO - SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL
Entregar el documento de la PQRSDF al traductor contratado para la respectiva traducción.	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO - ASC
Elaborar el texto de traducción y remitirlo al equipo de ASC de la entidad	TRADUCTOR
Direccionar el requerimiento con el texto traducido, señalado que es una solicitud en lengua nativa o idioma diferente al castellano, a la dependencia de la SDSCJ competente del trámite de respuesta por el sistema de gestión documental ORFEO y surtir las actividades inmersas en el procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD- AS-1; del proceso Atención y Servicio al Ciudadano.  <i>Nota: Si la solicitud no es competencia de la SDSCJ, esta se traslada a la entidad competente relacionando el origen de la misma.</i>	ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO – ASC
Generar la respuesta y remitirla a la SGI – Atención y Servicio al Ciudadano – ASC, para el trámite de traducción.  <i>Nota: Las PQRSDF ciudadanas se deben responder en el tiempo establecido para los derechos de petición definidos por la ley, por lo que se debe agilizar la respuesta y contemplar los tiempos de traducción sin que aumente el promedio de días de respuesta.</i>	DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESPUESTA.


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 16 de 19

ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Realizar la traducción o interpretación de la respuesta realizada por la dependencia encargada del trámite, del castellano a la lengua nativa o idioma diferente de la solicitud; luego remitir la traducción en texto, al equipo de ASC de la entidad.	TRADUCTOR
Realizar la consolidación de la respuesta y tramitar firma del directivo a cargo de la misma e implementar las actividades inmersas en los procedimientos "Administración, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales Recibidas en la Ventanilla de Radicación PD-FD-5" y "Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF - PD-AS-1"	DEPENDENCIA ENCARGADA DE RESPUESTA.
Remitir la respuesta al ciudadano considerando el canal o medio a través del cual se recibió la solicitud en la SDSCJ de acuerdo con las actividades descritas en el procedimiento "Servicio de Mensajería" PD- FD-4.	EQUIPO DE CORRESPONDENCIA DIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL.

#### 4. LINEAMIENTOS GENERALES

- a. Todo requerimiento por parte de la ciudadanía que se reciba en la SDSCJ relacionado con su competencia, debe ser ingresado de modo oficial y así mismo deberá tener una respuesta de modo oficial por parte de la Entidad-
- b. Se deberá dejar constancia y radicación de los requerimientos verbales que se reciban por cualquier medio idóneo que garantice la comunicación o transferencia de datos de la información al interior de la entidad, a través de la plataforma SDQS.
- c. La respuesta a los derechos de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento en que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.
- d. No será necesario dejar constancia ni radicar solicitudes de información, cuando la respuesta a la ciudadanía consista en una orientación simple por parte del servidor público.
- e. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que la persona que realiza la petición haya aceptado este medio de notificación.
- f. Las personas que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos de manera anónima, los mismos serán tramitados conforme a lo estipulado en la ley, en este sentido además de la respuesta se elaborará constancia de publicación de respuesta y se publicará durante cinco (5) días hábiles en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.




	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 17 de 19






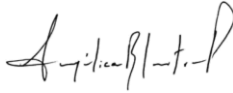


- g. Los buzones de sugerencias deberán ser ubicados en cada sede de la entidad, en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía; deben permanecer cerrados con llave y disponibles para prestar el servicio requerido.
- h. Para realizar la traducción y trámite en la SDSCJ de PQRSDF en lenguas o idiomas diferentes al castellano, se hace necesario realizar la suscripción de un contrato de servicios con persona natural en los términos señalados en la Ley 80 de 1993 y demás normas concordantes. El objetivo de este contrato debe garantizar la traducción del documento de entrada y de salida en la lengua o idioma pertinente, de manera oportuna de conformidad a los términos de ley.
- i. Los servidores públicos y contratistas de la SDSCJ pueden contar con el acompañamiento de la intérprete de lengua de señas colombiana para la atención de personas sordas, realizando solicitud al equipo de atención y servicio al ciudadano - ASC de la Subsecretaria de Gestión Institucional - SGI, a fin de acordar agenda para garantizar el servicio de atención de esta población.



Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción
1	11/09/2019	Documento original
2	15/09/2020	Se realiza actualización imagen institucional, logo secretaría, certificado de calidad; y se ajusta el medio 3.3.1 Medio del correo electrónico atencionalciudadano@scj.gov.co.
3	10/03/2021	Se actualizan pasos de todos los canales Se agrega medio virtual de Redes Sociales. Modificación de: canal presencial, canal telefónico; canal virtual; se agrego pie de pagina en el numeral 3 de desarrollo; observaciones
4	31/05/2022	Se realizan ajustes generales en el documento en: definiciones, canales y medios de atención. De igual manera se elimina el canal correo electrónico y se incluye atención de persona sorda por parte de la intérprete de lengua de señas así como el lineamiento para atención de PQRSDF en otras lenguas o idiomas diferentes al castellano.

ELABORÓ		REVISÓ
NOMBRES	Sergio Daniel Zabala López	

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 18 de 19

	<p>Maricel Hernández Benavides</p> <p>Ruth Esperanza Pinzón Pérez</p> <p>Yuly Astrid Carvajal</p> <p>Marisol Veira Rojas</p> <p>Claudia Ximena Hormaza Lozano</p>	<p>Luz Adriana Piragauta</p> <p>Diego Fabián Aparicio</p> <p>Angélica Bibiana Castro</p> <p>Luis Carlos Gómez Camargo</p>
<b>CARGOS</b>	<p>Profesional equipo ASC Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Profesional equipo ASC Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Interprete lengua de señas colombiana.</p> <p>Auxiliar Administrativo Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Profesional Oficina Asesora de Comunicaciones</p> <p>Profesional equipo ASC Subsecretaría de Gestión Institucional</p>	<p>Profesional Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental.</p> <p>Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Profesional Subsecretaría de Gestión Institucional</p> <p>Profesional líder equipo ASC de la Subsecretaría de Gestión Institucional</p>

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2	
			<b>Versión:</b>	4	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019	
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 19 de 19	
<b>FIRMAS</b>	  		   		

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	I-AS-2	
			<b>Versión:</b>	4	
			<b>Fecha Aprobación:</b>	11/09/2019	
	<b>Documento:</b>	<b>Canales de Atención PQRSDF Ciudadanas</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 31/05/2022	Página 19 de 19	
	 <u>Marisol Uebra Rojas</u>  Claudia X. Hornojo L.				

La información de aprobación de este documento podrá ser consultada en el sistema "Portal MIPG" - <https://portalmipg.scj.gov.co/>



Certificado No. SG-2019003191



Certificado No. SG-2022006868

