
 <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>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 1 de 19

<b>OBJETIVO</b>	Establecer las actividades necesarias para dar gestión a los requerimientos presentados por ciudadanos, referentes a los trámites y servicios prestados por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ, a través de la aplicación de la normatividad vigente, con el fin garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta oportuna y de calidad.
<b>ALCANCE</b>	
Inicia con la recepción de los PQRSDF en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ, continua con la asignación, alertamiento y seguimiento a la oportunidad de las respuestas a los encargados del trámite para el posterior cierre en el aplicativo Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas– Bogotá Te Escucha-SDQS por parte de atención al ciudadano y finaliza con la evaluación de la calidad de las respuestas.	

<b>NORMATIVIDAD</b>
<p><b>Constitución Política de 1991.</b></p> <p><b>Ley 190 de 1995.</b> “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.</p> <p><b>Ley 617 de 2000.</b> “Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional”.</p> <p><b>Ley 1437 de 2011</b> “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”</p> <p><b>Ley 1755 de 2015</b> “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.</p> <p><b>Ley 2052 de 2020</b> “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.</p> <p><b>Acuerdo Distrital 731 de 2018</b> “Por el cual se promueven acciones para atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.</p>

 <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>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 2 de 19

**Decreto 371 de 2010.** "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".

**Decreto Distrital 654 de 2011.** "Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital".

**Decreto 197 de 2014.** "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."

**Decreto 1069 de 2015.** "Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector justicia y del derecho."

**Circular 006 de 2015** de la Veeduría Distrital "Seguimiento al cumplimiento del decreto distrital No 371 de 2010 artículo 3°, numeral 7".

**Circular 012 de 2015** de la Veeduría Distrital. "Seguimiento Distrital de Quejas y Soluciones."

**Circular 087 de 2015** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., y Veedora Distrital. Informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

**Circular 120 de 2015** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sostenibilidad y financiación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía-PPDSC.

**Decreto 1166 de 2016.** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

**Resolución 0007 de 2017** de la SDSCJ. "Por la cual se designa al defensor de la ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia".

**Decreto 430 de 2018.** "Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital."

**Circular 009 de 2016** de la Veeduría Distrital. Cumplimiento Acuerdo 630 de 2015, Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015, Circulares 006 y 012 de 2015 de la Veeduría Distrital.

**Circular 00011 de 2016** de la SDSCJ. Responsabilidades disciplinarias por incumplimiento de términos para dar respuestas a derechos de petición y cierre en el SDQS.


**Circular 016 de 2017** de la SDSCJ. Lineamientos para la atención a derechos de petición.

**Circular 009 de 2019** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. "Adopción de la Marca Registrada "Bogotá te Escucha" para el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas".

**Circular 005 de 2019** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Expedición Manual de Servicio al Ciudadano Distrital.

**Circular 007 de 2019** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. "Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas"

**Circular 008 de 2019** de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. "Implementación del Modelo de Seguimiento y Medición a la Calidad del Servicio"

	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>		<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Versión:</b>
				<b>Fecha Aprobación:</b>
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 3 de 19

**Decreto 847 De 2019** “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC, y se dictan otras disposiciones”.


**Decreto 217 de 2020.** " Por el cual se modifica el artículo 32 del Decreto Distrital 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC, y se dictan otras disposiciones”

**Decreto 491 de 2020 “Artículo 5 ...** Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.”

**Ley 2052 de 2020** “Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”


**Circular 017 de 2022** de la SDSCJ. Lineamientos generales para la gestión de peticiones ciudadanas.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
EXTERNOS	INTERNOS
Manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Versión Vigente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1</li> <li>• Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F-AS-778.</li> <li>• Matriz de Trazabilidad de PQRS. F-AS-459</li> <li>• Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ G-AS-01</li> <li>• Instructivo de Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2</li> <li>• Instructivo Protección y Custodia de datos de los denunciantes de actos de corrupción I-AS-03</li> <li>• Acta de Apertura de Buzón F-AS-441</li> <li>• Registro y encuesta de satisfacción de atención canal Telefónico y Presencial F-AS-591</li> <li>• Plantilla Registro Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) que ingresan por Buzón</li> <li>• Plantilla Respuesta Solicitud Anónimo.</li> </ul>

 <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>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 4 de 19

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de Seguimiento Control Político F-AS-736</li> <li>• Acta de reunión F-DS-10 (publicación y des fijación de cartelera)</li> </ul>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DEFINICIONES
<p><b>ASC:</b> Atención y Servicio al Ciudadano.</p> <p><b>Canales de Atención:</b> Son canales del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital los siguientes Canal Presencial, Telefónico y Virtual.</p> <p><b>Cárcel Distrital:</b> Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.</p> <p><b>Consulta:</b> Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo.</p> <p><b>C4:</b> Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo de Bogotá.</p> <p><b>Derecho de Petición de Interés General:</b> Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa.</p> <p><b>Derecho de Petición de Interés Particular:</b> Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa.</p> <p><b>Denuncias por Actos de Corrupción:</b> Es el Derecho de Petición puesto ante una autoridad competente de una conducta posible mente irregular para que se adelanté la correspondiente investigación disciplinaria y se remiten copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo de modo y lugar, que permitan encausar la presenta conducta irregular. No hay tiempo de respuesta, pero hay que darle trámite con la mayor celeridad posible.</p> <p><b>Felicitación:</b> Es la manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.</p> <p><b>Petición:</b> Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.</p> <p><b>Peticiones de informes por los Congresistas y Concejales:</b> Petición presentada por un Senador, Concejales o Representantes a la Cámara con el fin de solicitar, en ejercicio del control que corresponde adelantar al Congreso de la Republica o al Consejo Distrital, el término para dar respuesta es dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción.</p>

	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDf</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 5 de 19

**PQRSDf:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

**Peticiones Oscuras:** Peticiones frente a las cuales no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, la norma indica que se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SDSCJ:** Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

**Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha BTE:** sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.

**SIGI:** Subsecretaría de Gestión Institucional.


**Solicitud de Información:** Es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos.

**Solicitud de Copia:** Facultad que tienen las personas a la expedición de copias y desglose de documentos que reposan en la Entidad siempre y cuando no tengan carácter clasificado o reserva conforme a la Constitución Política de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.


#### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Las peticiones que ingresen a los correos oficiales de los funcionarios y contratistas, deberán ser redireccionadas al correo interno establecido por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental, [radicacion@scj.gov.co](mailto:radicacion@scj.gov.co), con el fin de que sea radicada en el sistema de correspondencia de la Entidad y se genere el número de radicado oficial. (Todos los funcionarios de la entidad). **Nota:** Este correo es de uso interno y por ningún motivo deberá ser divulgado de forma externa a la ciudadanía u otros grupos de interés.

 <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>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 6 de 19


2. Las peticiones que ingresen por mensaje directo a las redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram), en ejercicio del derecho de petición, el community manager de manera articulada con el delegado de atención y servicio al ciudadano, enviará la petición al correo, [radicacion@scj.gov.co](mailto:radicacion@scj.gov.co) para que se le dé ingreso oficial a la entidad por el sistema de gestión documental, según lo establecido en el instructivo de Canales de Atención PQRS Ciudadanas I-AS-2. (Oficina Asesora de Comunicaciones – designados de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC)
3. Las peticiones que sean de competencia de otras entidades distritales se ingresan al SDQS y se trasladan a través de este mismo medio a la entidad competente, en un término no mayor a cinco (5) días hábiles a partir de la fecha de ingreso al sistema, una vez la dependencia que tiene la PQRSDF en uno de sus usuarios, evidencie la necesidad de dicho traslado. En el evento que el traslado deba darse a una entidad que no sea distrital o que no se encuentre en el SDQS, se debe realizar traslado con oficio desde la dependencia que la tiene asignada por el sistema de correspondencia de la SDSCJ o en el caso de no haber sido asignada a ninguna dependencia, dicho traslado se realizará por parte del equipo ASC. (Dependencias SDSCJ y designados de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC)
4. La dependencia que reciba la petición debe llevar a cabo el segundo filtro sobre la competencia desde el punto de vista técnico, bien sea externo (compete a otra entidad) o interno (compete a otra dependencia) informando y/o remitiendo al área competente, de ser competencia de otra entidad del distrito debe verificarla en la hoja de ruta adjunta y de no encontrarse debe solicitar dicho traslado al equipo de atención al ciudadano para que realice traslado a través del SDQS y actualice la hoja de ruta. Estas acciones deben adelantarse el mismo día o a más tardar al día siguiente de recibida la petición, de no realizarse dentro del plazo establecido, la dependencia se encargará de realizar la respuesta y/o traslados por oficio. Según lo establecido en manual para la gestión de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Versión Vigente. (Responsables de dar respuesta a PQRSDF en todas las dependencias – Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC)
5. Se deben cumplir los términos para dar respuesta a las peticiones de acuerdo con lo estipulado en la normatividad vigente. (Responsables de dar respuesta a PQRSDF en todas las dependencias).
6. Las solicitudes con más de una competencia dentro de la SDSCJ, deben ser respondidas con una única respuesta, la cual debe ser consolidada por la dependencia que tenga mayor peso en la respuesta, o en su defecto, la primera dependencia a la cual fue asignada. (Responsables de dar respuesta a PQRSDF en todas las dependencias). Las solicitudes de información e inquietudes que presenten los ciudadanos de manera presencial o telefónica, que no requieran ser tramitadas como derecho de petición se resolverán de manera inmediata. (profesionales de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC)
7. Los informes mensuales de las PQRSDF se publicarán en la página web de la entidad, la última semana del mes siguiente, así como los informes de medición de satisfacción ciudadana, de acuerdo con el periodo de medición establecido en la guía metodológica (designados de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC).
8. Los designados de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC realizarán semanalmente seguimiento a las PQRS que ingresen a 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>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 7 de 19


mediante la Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS F-AS-778, para evitar su vencimiento

9. Las peticiones, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que ingresen a la entidad sobre contratación, se remitirán en la mayor brevedad posible a la Dirección Jurídica y Contractual o a la Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento, quienes brindarán respuesta en los tiempos establecidos de Ley. (designados de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC Dirección Jurídica y Contractual – Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento)
10. Las comunicaciones oficiales que contengan denuncias por actos de corrupción o quejas deben ser asignadas por SDQS y por el Sistema de Gestión Documental, a la Oficina de Control Disciplinario Interno. (designados de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC)
11. Las peticiones entre autoridades deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades NO deben ser registradas en el SDQS. (designados de Atención y Servicio al Ciudadano)
12. El despacho de la SDSCJ realizará seguimiento a los documentos a través de la Matriz de Seguimiento y Control Documentos Despacho F-AS-736 (Despacho)
13. El designado de atención y servicio al ciudadano una vez analiza reporte PQRSDF emitido en sistema SDQS y lo cruza con el reporte del sistema ORFEO, consolida la información mensualmente, en la Matriz de Trazabilidad de PQRS, la cual se constituye en insumo para generar informe mensual del trámite de las peticiones y la evaluación de calidad de las respuestas, entre otros.
14. Las peticiones irrespetuosas se deben gestionar según lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014, la cual indicó, “en esos eventos las autoridades públicas pueden rechazar las peticiones irrespetuosas, situaciones que son excepcionales y de interpretación restrictiva, pues la administración no puede tachar toda solicitud de irreverente o descortés con el fin de sustraerse de la obligación de responder las peticiones”. También podrá ser devuelta al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. (Responsables de dar respuesta a PQRSDF en todas las dependencias)
15. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, se podrá remitir a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane. En este sentido, se debe generar una nueva comunicación, en la cual se informe al interesado que la petición ingresó con anterioridad a la entidad, indicándole el o los números de petición asociados en el sistema de correspondencia de la SDSCJ y en el SDQS, fechas de ingreso y de finalización, y los radicados de la(s) respuesta(s). No aplica para peticiones anónimas, considerando que no es posible afirmar que el solicitante sea el mismo, por ende, debe emitirse una respuesta a cada solicitud. (Responsables de dar respuesta a PQRSDF en todas las dependencias)

	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDf</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 8 de 19

16. Toda respuesta de petición ciudadana deberá identificar en el asunto, o equivalente, el número respectivo asignado por el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha - SDQS, además de los relacionados en el sistema Orfeo. (Responsables de dar respuesta a PQRSDf en todas las dependencias)
17. 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. (Todos los actores involucrados según sea el caso).
18. Las dependencias que presenten recurrencia de PQRSDf ciudadanas respondidas fuera de términos de ley, en dos (2) bimestres de reporte consecutivos, serán notificadas mediante comunicación, con copia a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad (designado de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC)
19. Para dar cierre a la petición ciudadana en el SDQS, se deben cargar los archivos PDF de respuesta al ciudadano, los oficios remisorios a otras entidades y sus respectivos anexos; no sin antes verificar que la respuesta este firmada, que corresponda a lo que se solicite, lo mismo que el número de SDQS y el número de radicado en el sistema de correspondencia. Si se llega a detectar cualquiera de estas inconsistencias en los oficios de respuesta, estas deben ser informadas a la dependencia que firma el documento para su corrección. (designado de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC). Nota: Si en el sistema de correspondencia ya se encuentra cerrado el trámite, pero no se encuentra ningún oficio dirigido al peticionario, no se podrá dar cierre en el SDQS y se deberá informar a la dependencia que firma el documento.
20. La evaluación de las respuestas a las PQRSDf ciudadanas, se realiza tomando la información consolidada en la matriz de trazabilidad, teniendo en cuenta las PQRSDf, que debían haber sido tramitadas en el periodo de evaluación. (designado de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC)
21. Cuando un ciudadano presente una queja o denuncia sobre posibles actos de corrupción de los servidores públicos de la SDSCJ podrá utilizar los canales ya mencionados.
22. Cuando un ciudadano presente una queja o denuncia sobre posibles hechos de corrupción de los servidores públicos de la SDSCJ se deben implementar los lineamientos establecidos en el Instructivo Protección y Custodia de datos de los denunciados de actos de corrupción I-AS-03. Si el ciudadano decide reservar su identidad al momento de presentar su petición, puede seleccionar mantenerse como anónimo, esto en el entendido que todas las peticiones o requerimientos ciudadanos ingresen tanto presencial, virtual o telefónicamente por el SDQS especificando que la petición ciudadana es anónima. (designado de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC)
23. Si al verificar la tipología establecida en el SDQS por parte del ciudadano se evidencia que la misma no está acorde con la solicitud; se procede a realizar el ajuste o reclasificación en el sistema de correspondencia la SDSCJ. Al ingresar una petición ciudadana con oficio de traslado por parte de otra entidad distrital al sistema ORFEO, el equipo de ASC, verifica que cuente con número de radicado en el SDQS. Si no cuenta con



 <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>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDf</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 9 de 19

este número, procede a ingresar la petición al SDQS por el Web Service o de forma manual y asocia este número al sistema ORFEO. Cuando el traslado se realiza por el SDQS, la petición se radica en el sistema ORFEO por la ventanilla virtual. (designado de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC)

24. Una petición de origen ciudadano puede ser presentada por toda persona natural o jurídica de origen privado. A continuación, se listan algunos de los tipos de comunicaciones consideradas de origen ciudadano:

- Peticiones de periodistas en ejercicio.
- Veedores.
- Asociaciones, Agremiaciones, Fundaciones y Empresas Privadas.
- Ciudadanía en general.
- Ex funcionarios – Ex contratistas
- Traslados de PQRSDf


Para identificar una petición de origen ciudadano se debe verificar que la misma incluya, como mínimo, la siguiente información:

**Destinatario:** Entidad identificada por el ciudadano para dirigir su solicitud. No necesariamente es la responsable de dar una respuesta de fondo.

**Información del peticionario:**

- Nombres y apellidos completos de quien está haciendo la solicitud y/o de su representante legal (opcional).
- Tipo y número de identificación, dirección de domicilio, número de teléfono y correo electrónico (opcional).
- Contenido de la comunicación: donde se describe el objeto de la petición (obligatorio).
- Documentos complementarios: anexar los documentos en relación a la petición.
- Firma: se debe firmar la petición por parte del solicitante en el caso que sea necesario.

*Nota: A excepción de las peticiones que se categoricen como anónimas, pues estas sólo requieren de un correo electrónico si así lo quiere la persona identificada como anónima.*

	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades Ciudadanas - PQRSDf</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 10 de 19


Las peticiones de origen ciudadano serán gestionadas y archivadas en el archivo físico o digital de cada una de las dependencias encargadas del trámite consultado por los ciudadanos, de acuerdo a sus tablas de retención o según los lineamientos dados por la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental.

El Equipo ASC de la Subsecretaria de Gestión Institucional, será responsable únicamente de archivar física o digitalmente, las peticiones de origen ciudadano gestionadas por competencia directa de este equipo, incluyendo las peticiones que son trasladadas mediante oficio a entidades que no se encuentran en el sistema BTE.


(Responsable de dar respuesta a PQRSDf ciudadanas en todas las dependencias – Responsable de archivo en dependencias - Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC)

#### PARÁMETROS DE MEDICION


[Ver indicadores de gestión](#)

 <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>	PD-AS-1
			<b>Versión:</b>	9
			<b>Fecha Aprobación:</b>	27/03/2017
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDf</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 11 de 19


DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO							
N°	Entrada o Insumo	Actividad	Descripción de la Actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf)	Recibir las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) de los ciudadanos	<p>Se reciben las PQRSDf por los diferentes canales de atención aplicando el <i>Instructivo de Canales de Atención PQRSDf Ciudadanas I-AS-2</i>, siguiendo los protocolos establecidos en el <i>Manual Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1</i> y se ingresan en el aplicativo del SDQS.</p> <p>Se deberá usar los formatos: Registro y encuesta de satisfacción de atención canal Telefónico y Presencial F-AS-591 Acta de Apertura de Buzón - F-AS-441</p> <p><b>Nota:</b> Durante la atención de ciudadanos, por los canales presencial y telefónico, el encargado de la atención realizará la consulta para la aplicación de la encuesta de satisfacción.</p>	Subsecretaría de gestión Institucional	Designado atención al ciudadano	Verificar pertinencia de petición y direccionar la misma.	<p>PQRSDf con número de radicación</p> <p>Registro y encuesta de satisfacción de atención canal Telefónico y Presencial</p> <p>Acta de Apertura de Buzón</p>

	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	PD-AS-1
			<b>Versión:</b>	9
			<b>Fecha Aprobación:</b>	27/03/2017
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDf</b>	<b>Fecha de Vigencia: 06/03/2023</b>	Página 12 de 19

2	PQRSDf	Radicar las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones (PQRSDf) de los ciudadanos	Se radican por el sistema de gestión documental de la entidad las comunicaciones oficiales.	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	Designado radicación	Verificar registro de la PQRSDf en el sistema de correspondencia de la SDSCJ	PQRSDf con número de radicación recibida
	PQRSDf	¿Las comunicaciones pertenecen a una petición ciudadana?	<b>SI:</b> Pasar a la actividad 3. <b>NO:</b> Pasar a la actividad 4.	Subsecretaría de gestión Institucional	Designado atención al ciudadano		
3	PQRSDf	Asociar o asignar número a la petición.	El Equipo de Atención al Ciudadano-ASC debe asociar el número de petición del SDQS con el sistema de gestión documental o asignarle uno si no lo tiene.  <i>Nota: Se aplica la política de operación número 23.</i>	Subsecretaría de gestión Institucional	Designado atención al ciudadano	Verificar asociación de la PQRSDf al sistema de correspondencia de la SDSCJ	No aplica
4	PQRSDf con número de radicación recibida	Remitir PQRSDf para respuesta	El Equipo de Atención al Ciudadano remite por el aplicativo de correspondencia las Peticiones Ciudadanas a la	Subsecretaría de gestión Institucional	Designado atención al ciudadano	Verificar si las PQRSDf son de	


	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	PD-AS-1
			<b>Versión:</b>	9
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDf</b>	<b>Fecha Aprobación:</b>	27/03/2017
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 13 de 19

			<p>dependencia responsable de proyectar la respuesta.</p> <p><b>Nota 1:</b> Las peticiones que no son ciudadanas y que no son competencia de la Entidad, serán remitidas al usuario de correspondencia para el trámite respectivo.</p> <p><b>Nota 2:</b> Se aplica la política de operación número 24.</p>			ciudadanos.	
5	PQRSDf con número de radicación recibida	Proyectar respuesta de las PQRSDf	<p>El área correspondiente debe proyectar la respuesta para revisión y aprobación del directivo a cargo y posterior radicación, teniendo en cuenta que la misma deberá estar acorde con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.</p> <p><b>Nota:</b> para las respuestas de ciudadanos anónimos se debe diligenciar la plantilla de respuesta solicitud anónimo inmerso en el aparte de plantillas del sistema de</p>	Todas las dependencias	Designados servidor o contratista responsable de gestionar la comunicación  Directivo área.	Verificar que la respuesta cumpla con los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad	<p>Respuesta PQRSDf firmada</p> <p>Plantilla Respuesta Solicitud Anónimo firmada</p>


	<b>Proceso:</b>	<b>Atención y Servicio al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	PD-AS-1
			<b>Versión:</b>	9
			<b>Fecha Aprobación:</b>	27/03/2017
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 14 de 19

			<i>correspondencia de la SDSCJ, al correo electrónico del designado del equipo de atención y servicio al ciudadano</i>				
6	PQRSDF con número de radicación recibida	Realizar seguimiento y diligenciar la matriz de seguimiento y alertas.	<p>El designado de Atención al Ciudadano-ASC realizan el seguimiento de las peticiones por el sistema de correspondencia de la SDSCJ, verificando semanalmente las PQRSDF en trámite a fin de evitar su vencimiento y envía la información al Defensor del Ciudadano de la SDSCJ quien envía comunicación a los responsables de trámite de respuesta, a través del formato Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F- AS-778</p> <p>El despacho de la SDSCJ realiza seguimiento a los documentos a través formato <i>Matriz de Seguimiento Control Político F-AS-736</i></p>	Subsecretaría de gestión Institucional	Designado atención al ciudadano	No aplica	<p><i>Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS.</i></p> <p>Correos electrónicos</p> <p><i>Matriz de Seguimiento Control Político</i></p>




 <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>	PD-AS-1
			<b>Versión:</b>	9
			<b>Fecha Aprobación:</b>	27/03/2017
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDf</b>	<b>Fecha de Vigencia: 06/03/2023</b>	Página 15 de 19

7	Respuesta PQRSDf firmada	Radicar respuesta	Si la comunicación oficial de salida carece de dirección física o correo electrónico para ser enviada, debe remitirse por correo electrónico junto con la planilla, al encargado del ASC para ser publicada en la cartelera física y/o virtual según <i>Instructivo de Canales de Atención PQRSDf Ciudadanas I-AS-2</i>	Todas las dependencias	Designado responsable de gestionar la comunicación		Respuesta PQRSDf radicada
8	Respuesta PQRSDf radicada	Vincular respuesta digitalizada al SDQS.	La(s) persona(s) encargada(s) de realizar los cierres de las peticiones en el SDQS, del equipo de ASC, realizan a diario la verificación de las respuestas emitidas por las dependencias competentes, una vez visualizada la respuesta digitalizada en el sistema de gestión documental; se anexa a la petición en el SDQS y se realiza el cierre de forma inmediata.	Subsecretaría de gestión Institucional	Designado atención al ciudadano	Verificar si la respuesta emitida cuenta con acuse de recibo debidamente cargado en sistema ORFEO.	Respuesta PQRSDf radicada en debida forma

 <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>	PD-AS-1
			<b>Versión:</b>	9
			<b>Fecha Aprobación:</b>	27/03/2017
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 16 de 19

9	<p>Respuesta PQRSDF digitalizada.</p> <p>Matriz de Trazabilidad de PQRS. F-AS-459</p>	<p>Evaluar la calidad de las respuestas</p>	<p>El equipo de atención al ciudadano realiza la evaluación de acuerdo con lo establecido en la Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la <b>SDSCJ</b> G-AS-01</p>	<p>Subsecretaría de gestión Institucional</p>	<p>Designado atención al ciudadano</p>	<p>Documento de análisis del cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas a las PQRSDF ciudadanas.</p>
---	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	----------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	23/05/2017	Documento Original
2	24/07/2018	Se realizaron ajustes generales en: documentos de referencia, las políticas de operación y en algunas de las actividades establecidas en la descripción del procedimiento.
3	28/12/2018	Se realizaron ajustes en las políticas de operación y fueron incluidos los nombres de los registros de las actividades 1 y 6 del procedimiento.
4	11/09/2019	Se realizaron ajustes generales en: nombre del procedimiento; las políticas de operación y en algunas de los registros de las actividades establecidas en la descripción del procedimiento.
5	15/09/2020	Se realizaron ajustes generales en: las políticas de operación; normatividad; definiciones; en algunas de las actividades establecidas en la descripción del procedimiento; documentos de referencia y la actualización de la imagen institucional, logo secretaría, certificado de calidad.
6	10/03/2021	Se realizaron ajustes generales en: las políticas de operación, normatividad y en algunas de las entradas establecidas en la descripción del procedimiento; así como en los documentos y algunos controles.
7	27/07/2021	Se realiza el cambio de nombre del formato Registro de atención Telefónico y Presencial F-AS-591 Se elimina la política de operación que señalaba el correo atencionalciudadano@scj.gov.co para el ingreso de peticiones a la entidad, y se modifica el correo de radicación para las peticiones que ingresan por Redes Sociales.

 <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>	PD-AS-1
	<b>Documento:</b>	<b>Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones Ciudadanas - PQRSDF</b>	<b>Versión:</b>	9
<b>Fecha Aprobación:</b>			27/03/2017	
			<b>Fecha de Vigencia:</b> 06/03/2023	Página 17 de 19

CONTROL DE CAMBIOS		
No. VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
8	31/05/2022	Se realizan ajustes generales en el documento en: alcance, definiciones, políticas de operación, descripción del procedimiento en algunas actividades, notas de las actividades y salidas. De igual manera se elimina el formato Instructivo de Evaluación de las Respuestas a las Peticiones de la SDSCJ I-AS-1, se incluye la Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ G-AS-01 y se ajustan los formatos Registro de atención Telefónico y Presencial F-AS-591 y Matriz de Seguimiento Control Político F-AS-736.
9	06/03/2023	Se realizan ajustes en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad. Se incluye: Ley 2052 de 2020, cuyo objeto está encaminada a establecer "...las disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad..." Circular interna 017 de 2022, que establece los <i>Lineamientos generales para la gestión de peticiones ciudadanas</i>.</li> <li>• Política de operación que menciona la descripción más precisa frente a lo que debe incluir una petición ciudadana (PQRSDF) para la identificación y organización adecuada de las mismas en las tablas de retención de las dependencias de la SDSCJ.</li> <li>• Actividad 4 en la cual se agrega una nota aclaratoria de asociación de la misma con la política de operación.</li> </ul>

Elaboró: Claudia Ximena Hormaza Lozano - Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional  
Revisó: Luz Adriana Piragauta - Profesional Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental  
Angélica Bibiana Castro Pinto - Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional  
Luis Carlos Gómez Camargo - Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional

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