	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			

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, a través del aplicativo Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

2. ALCANCE


Inicia con recibir las PQRS en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS y finaliza con la identificación o no de acciones de mejora.

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 aplicativo 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 aplicativo Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
- 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.
- Telefónico: En las líneas de atención 2347600, línea de atención al usuario o a la línea gratuita 018000910488, ingresando el requerimiento al SDQS 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.

3.2. Las denuncias por actos de corrupción u otros recibidas por los diferentes canales de atención deberán ser ingresadas directamente al SDQS e informar al usuario el número de radicado. Estos requerimientos son direccionados y atendidos por el procedimiento de Gestión Disciplinaria.

	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			


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 a Bogotá te escucha.

3.4. La comunicación del ciudadano se puede clasificar como aparece a continuación y será atendida por los siguientes responsables:

Tipo	Responsable
Denuncia por actos de corrupción	Oficina de Control Interno Disciplinario
Reclamo	Técnico de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario. Servidor público – Gerencias, Subgerencias y Oficinas
Consulta	
Solicitud de Información	
Solicitud de copias	
Queja	
Derecho de Petición	
Sugerencia	
Felicitación	

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 Gerencia Comercial y de Atención al Usuario 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.

	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			

3.7. Se presentará al Comité Directivo de la Entidad, 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 aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS, dispuestas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría 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: 15 días hábiles
- Solicitud de información y copias: 10 días hábiles.
- Consultas: 30 días hábiles
- Traslados: 5 días

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 aplicativo Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Usuarios Clientes Ciudadanía	Respuesta con calidad y oportunidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Derecho de Petición y/o felicitaciones recibidas en el aplicativo Bogotá te Escucha - SDQS, de acuerdo con la normatividad vigente.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

- **Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS** : Bogotá te escucha es una herramienta de la Alcaldía de Bogotá donde los ciudadanos pueden interponer peticiones, sugerencias o agradecimientos de forma sencilla. A través del Sistema se direccionan todas las solicitudes a las entidades competentes, que hacen parte de la Administración Distrital. Adicional, Bogotá te escucha posibilita evaluar

	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			

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.

- **Consulta:** Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.
- **Denuncia por actos de corrupción:** Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- **Derecho de petición en interés general:** Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- **Derecho de Petición de interés particular:** Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.
- **Felicitación:** Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción que experimentó frente al acceso de los trámites y procedimientos administrativos de una autoridad.
- **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.
- **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.



PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO

Código:
03-02-PR-09

Proceso: Captura de Información

Versión:
6

Fecha:
2020-05-29

Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites

6. DIAGRAMA DE FLUJO

COPIA NO CONTROLADA



PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO

Proceso: Captura de Información

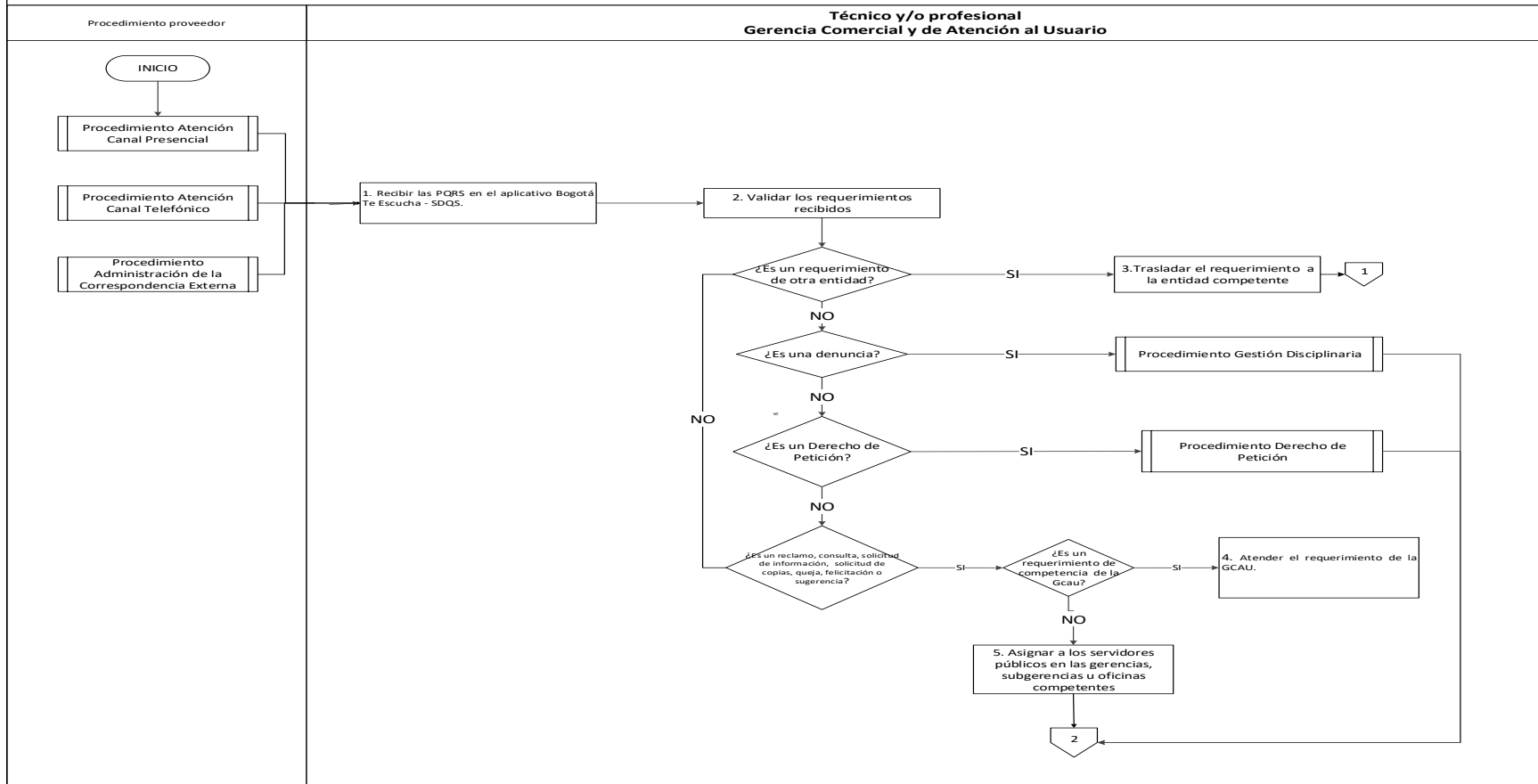
Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites

Versión:
6

Fecha:
2020-05-29

Código:
03-02-PR-09

PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO





PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO

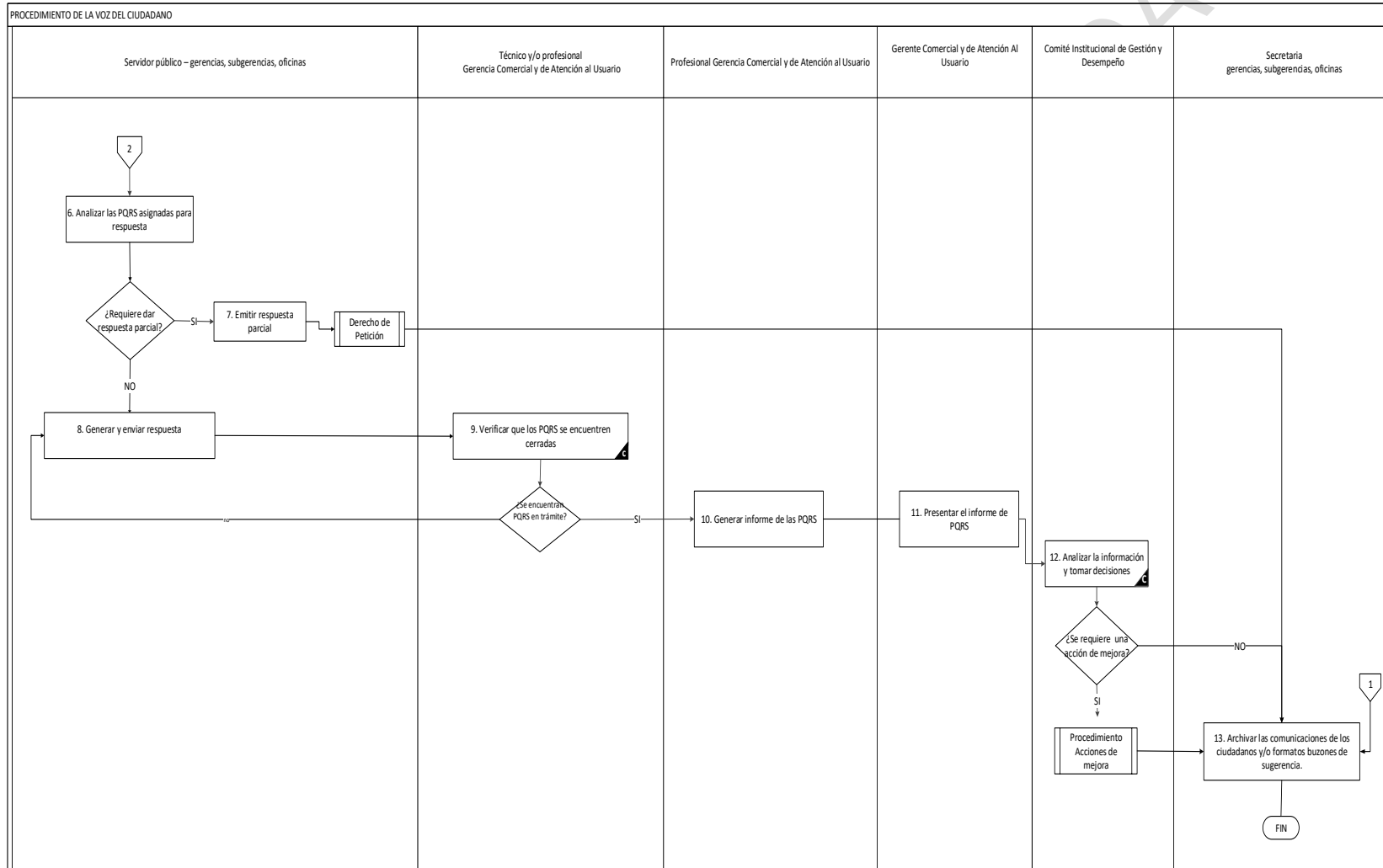
Proceso: Captura de Información


Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites

Versión:
6


Fecha:
2020-05-29

Código:
03-02-PR-09




	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			


7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO (Aproximado en horas)	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1.	<p>Recibir las PQRS en el aplicativo Bogotá Te Escucha - SDQS.</p> <p>Ingresa al aplicativo Bogotá Te Escucha - SDQS 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 de Bogotá Te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, 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 a los administradores del aplicativo Bogotá Te Escucha - SDQS en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.</p> <p>Ingresa a la bandeja de entrada para visualizar las solicitudes ciudadanas y procede clasificar, asignar, trasladar y/o atender.</p>	0.01	Técnico y/o profesional - Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.	Correo electrónico (solo de existir inconvenientes con al aplicativo)
2.	<p>Validar los requerimientos recibidos.</p> <p>Se valida de acuerdo con la tipología del requerimiento la dependencia responsable de su respuesta, según lo definido en la condición especial de operación de este procedimiento No. 3.4</p> <p>¿Es un requerimiento de otra entidad? Si, Continúa con la actividad 3 No, ¿Es una denuncia?</p>	0.13	Técnico y/o profesional - Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A

	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			

	Si, Continúa con el procedimiento Gestión Disciplinaria. No, ¿Es un Derecho de Petición? Si, Continúa con el procedimiento Derecho de Petición No, ¿Es un reclamo, consulta, solicitud de información, solicitud de copias, queja, felicitación o sugerencia? No, Vuelve a validar los requerimientos Si, ¿Es un requerimiento para la GCAU? Si, continua con la actividad 4 No, continua con la actividad 5			
3.	Trasladar el requerimiento a la entidad competente Traslada por el aplicativo Bogotá Te Escucha - SDQS las solicitudes que son competencia de otras entidades del distrito, y si es la entidad del nivel nacional se traslada mediante oficio. FIN	0.17	Técnico y/o profesional - Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Base de Datos SDQS. oficio
4.	Atender el requerimiento de la GCAU. Analiza el requerimiento del usuario para determinar según se refiere a un reclamo, consulta, solicitud de información, de copias, 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 Gerente 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 - Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Correo electrónico (en caso de quejas).

	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			

5.	<p>Asignar a los servidores públicos en las gerencias, subgerencias u oficinas competentes.</p> <p>Asigna en el aplicativo Bogotá Te Escucha - SDQS los requerimientos a los servidores públicos en las gerencias, subgerencias u oficinas, para atender y dar respuesta al usuario.</p> <p>En caso de que sea una queja se informa a través de correo electrónico al jefe inmediato del servidor público involucrado y se asigna para la atención en Bogotá te escucha al funcionario de la dependencia encargado.</p>	0.08	Técnico y/o profesional- Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Base de datos de SDQS. Correo electrónico (en caso de quejas)
6.	<p>Analizar las PQRS asignadas para respuesta</p> <p>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.</p> <p>¿Requiere dar respuesta parcial?</p> <p>Si, Continúa en la actividad No. 7. No, Continúa con la actividad 8.</p>	0.63	Servidor Público gerencias, subgerencias y oficinas	N/A
7.	<p>Emitir respuesta parcial</p> <p>Se emite respuesta parcial por el aplicativo Bogotá Te Escucha - SDQS cuando se requiera adicionar información para atender el requerimiento o cuando por excepción se requiere ampliar más</p>	0.63	Servidor Público gerencias, subgerencias, oficinas	Oficio

	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			

	<p>tiempo para la respuesta definitiva, en este caso, se debe indicar los motivos y fecha de respuesta definitiva; consultar procedimiento Derecho de Petición.</p> <p>FIN</p>			
8.	<p>Generar y enviar respuesta</p> <p>Se genera la respuesta dentro del término legal de acuerdo con el requerimiento del usuario.</p> <p>Se ingresa al SDQS 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.</p> <p>Se revisar 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 aplicativo despliega una ventana nueva y muestra el oficio con la respuesta al ciudadano y selecciona la opción enviar.</p> <p>Cierra las comunicaciones que ya tienen respuesta definitiva ingresando a la opción Respuesta Definitiva y se diligencian los espacios correspondientes.</p> <p>La respuesta emitida se entrega a la secretaria para su correspondiente archivo.</p>	0.63	Servidor Público gerencias, subgerencias, oficinas	Oficio Base de datos de SDQS

**PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO**Código:
03-02-PR-09

Proceso: Captura de Información

Versión:


Fecha:

6

2020-05-29

Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites

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 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 la PQR en trámite? Si, Continúa con la actividad 9 No, Continúa con la actividad 10. <i>(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.</i>	0.63	Técnico y/o profesional - Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS Correo electrónico
10.	Generar el informe de las PQRS Genera el informe de los PQRS y las estadísticas requeridas según la normatividad vigente. Mensualmente el informe se sube a un aplicativo de la Veeduría	3	Profesional de la Gerencia Comercial y de Atención al Ciudadano	Informe PQRS Plataforma de la Veeduría
11.	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 Usuario	Acta de Comité
12.	Analizar la información y tomar decisiones.	0.42	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Acta de Comité

	PROCEDIMIENTO DE LA VOZ DEL CIUDADANO			Código: 03-02-PR-09
	Proceso: Captura de Información	Versión: 6	Fecha: 2020-05-29	
	Subproceso: Conservación catastral y atención de trámites			

	<p>Analiza la información y toma decisiones para que el responsable del proceso implemente acciones de mejora si se requiere.</p> <p>¿Se requiere una acción de mejora? Si, Continúa procedimiento Acciones de Mejora - FIN No, continua con la actividad 13.</p> <p>(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.</p>			
13.	<p>Archivar las comunicaciones de los ciudadanos.</p> <p>La secretaria o persona designada archiva de acuerdo con la TRD las comunicaciones y respuestas a las PQRS.</p> <p>FIN</p>	0.17	Secretaria gerencias, subgerencias, oficinas	N/A

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	N/A	N/A

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	<i>Flujograma en Visio</i>
2	<i>Formato de levantamiento de tiempos</i>