1. OBJETIVO	Establecer las actividades para garantizar la respuesta a las peticiones radicadas en el Concejo de Bogotá, D.C., conforme a los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía adelantando el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones del Concejo de Bogotá, D.C., registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá Te Escucha".
2. ALCANCE	Inicia con la revisión y seguimiento a las respuestas dadas en la Corporación por el proceso de atención al ciudadano y los demás procesos, a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o felicitaciones dirigidas al Concejo de Bogotá, D.C., ingresadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, continúa con la verificación de la oportunidad legal de la respuesta, sigue con la verificación del contenido de las respuestas, garantizando que la misma sea clara, coherente y de fondo de acuerdo con la órbita de las competencias institucionales utilizando un lenguaje, claro y sencillo de fácil entendimiento para la ciudadanía y los demás grupos de interés, continua con los requerimientos a los procesos en caso de evidenciarse irregularidad en la respuesta, y finaliza con las recomendaciones a la Mesa Directiva.

3. DEFINICIONES

3.1. ACCESIBILIDAD**:** Son las condiciones y medidas que deben cumplir las instalaciones y los canales de atención para adaptar el entorno, productos y servicios, con el fin de asegurar el acceso de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones al entorno físico y a la información institucional, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones.

3.2. APLICATIVO CORDIS: Es el sistema de correspondencia que apoya la recepción, trámite y gestión de los documentos radicados en la Entidad.

3.3. DEFENSOR DEL CIUDADANO: Es una figura legal del más alto nivel, que tiene como objetivo garantizar la calidad y oportunidad en la atención y prestación de los servicios y atención a la ciudadanía, siempre bajo los principios de asesoría, independencia, imparcialidad, objetividad y celeridad.

3.4. DERECHO DE PETICION: Toda solicitud o manifestación realizada por una persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación, de origen ciudadano, a la Administración Distrital con el fin de interponer un derecho de petición en interés general o particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia por posible acto de corrupción, consulta, solicitud de información pública, copias de documentos, y cualquier otra solicitud o manifestación que tenga tal connotación.

3.5. DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL: Es la acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o porescrito, en ambos casos en forma respetuosa.

3.6. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERES PARTICULAR: 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.

3.7. ENFOQUE DIFERENCIAL: Es la inclusión en las políticas públicas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidades de protección propias y específicas.

3.8. FELICITACIÓN: Expresión de la alegría y satisfacción que siente el ciudadano por la atención prestada a sus solicitudes.

3.9. INFORME: Documento escrito, a través del cual se busca comunicar algún tema o información del nivel más alto en una organización.

3.10. QUEJA: es el malestar o descontento por algo que está relacionado directamente a una mala atención al ciudadano,

3.11. RECLAMO: El 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 a falta de atención de una solicitud y/o petición.

3.12. RESPUESTA DE FONDO: Es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:

- **Claridad**: la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- **Precisión**: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que nosean objeto de la petición.
- **Congruencia**: la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- **Consecuencia**: las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultarimportante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

3.13. SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS – BOGOTÁ TE ESCUCHA: Sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano desde su presentación o registro, análisis, clasificación, direccionamiento, respuesta y su finalización en el sistema; y que permite llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones, deberán ser resueltas por las entidades distritales conforme a lo dispuesto en el Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

3.14. SUGERENCIA: Es el planteamiento o propuesta general que presenta el ciudadano o usuario para mejorar para mejorar la atención que r presta la Corporación.

3.15. TRÁMITE: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	El procedimiento se adelantará en articulación con lo establecido en el Decreto 847 de 2019 y los principios establecidos en el artículo 6 del Decreto Distrital 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.", y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en el entendido que el Servicio a la Ciudadanía, es un modelo de interacción entre Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y ciudadanía, mediante el cual se facilita el acceso a la información, la prestación de servicios, el acceso a trámites y el recaudo de dineros relacionados con trámites y servicios". El Defensor del Ciudadano una vez ejercida la función de seguimiento a los requerimientos ciudadanos y realizado el recordatorio a las dependencias de la Corporación sobre el vencimiento de los términos de respuesta, en caso del incumplimiento de los funcionarios obligados, informará al Director Jurídico, para que tome las medidas correctivas necesarias, con el objetivo de garantizar una contestación al interesado y si hubiere lugar a ello, dar inicio a una investigación. Política de protección de datos: Se realizará la recolección, recepción, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales en el Concejo de Bogotá D.C., brindando herramientas que garanticen la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información; de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 "*por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*", reglamentada parcialmente a través del Decreto No 1377 de 2013 "*por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012*" y con el Manual de Política de Protección de Datos Personales y demás normativa que la reglamente, adicione, modifique o derogue. Se aplicarán los principios rectores,clasificando las bases de datos, informando a los usuarios sus derechos sobre la información que brindan en cada una de las PQRSy sus diferentes canales de servicio. La Corporación divulgará la política de protección de datos a sus usuarios y socializará, sensibilizará y capacitará a los servidores públicos. De conformidad con el artículo 17 de la ley 1581 de 2012, se crea el rol de Oficial de Protección de Datos Personales, en cabeza del Oficial de Seguridad de la Información, quien articulará todas las acciones para el efectivo cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales en la Corporación. Se tendrán controles periódicos y se incluirá en las auditorías, el seguimiento a la implementación de la Ley 1581 de 2012 en la Corporación.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 RECEPCION DE PETICIONES DIRIGIDAS AL DEFENSOR

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / PUNTOS DE CONTROL	Responsable (Cargo, rol, dependenciao proceso)	Evidencias / Registros
5.1.1	REVISAR DIARIAMENE EL CORREO INSTITUCIONAL DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO Verificar diariamente, el correo institucional defensordelciudadanoo@concejobogota.gov.co para comprobar el ingreso de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones relacionadas con la respuestas dadas por el Proceso de Atención al Ciudadano o por los demás procesos de la Corporación, responsables de atender los requerimientos de la ciudadanía. Una vez surtido el trámite anterior, el procedimiento de correspondencia, registrara la petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación, en el Sistema CORDIS.	Auxiliar administrativo 407-04 Asesor 105-02	Correos electrónicos. Planilla Ruta Corresponde ncia Externa Enviada
5.1.2 PC	RADICAR Y TRASLADAR PETICIONES Radicar y Trasladar, por cualquier medio idóneo: (físico o electrónico), las peticiones recibidas de forma virtual, de los correos institucionales: en particular del correo de "defensordelciudadano@concejobogota.gov.co". y las radicarán en el procedimiento de correspondencia quienes registraran su ingreso, mediante la planilla de correspondencia externa, que diligenciara el funcionario de atención al ciudadano.	Auxiliar administrativo 407-04 Asesor 105-02	Planilla Ruta Corresponde ncia
5.1.3 PC	TRASLAR LAS PETICIONES PARA RADICACION EN EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES. Trasladar al Proceso de Atención al Ciudadano, por cualquier medio idóneo: (físico o electrónico), las peticiones recibidas de forma física, virtual, telefónica, o a través del correo institucional" defensordelciudadanoo@concejobogota.gov.co". Se asignará número de Cordis a cada una de las peticiones radicadas.	Auxiliar administrativo 407-04	Base de datos Planilla Ruta Corresponde ncia Externa Enviada GRF-FO-031
5.1.4	ATENDER TELEFONICAMENTE AL CIUDADANO Contestar la línea telefónica asignada al Defensor del Ciudadano, y llevar un registro de las llamadas recibidas y de su traslado al Proceso de Atención al Ciudadano para su registro en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Auxiliar administrativo 407-04	Planilla Registro Llamadas Telefónicas Conmutador GRF-FO-021

	Diligenciar formato CÓDIGO: ATC-FO-001 para registrar petición, el cual cuenta con los datos mínimos requeridos, paso seguido se remite a correspondencia para que sea registrada en el Sistema CORDIS, para luego ser incorporado al Sistema Distrital de Quejas y Solución (SDQS) para el trámite respectivo. Agendar las citas para atención personal con el Defensor en caso de solicitud ciudadana, en un horario de 800 a.m. a 500 p.m. Recepcionar la posible queja y radicar en correspondencia con el fin de que le sea asignado el respectivo número de CORDIS. Informar al usuario este número para su seguimiento, este soporte del trámite será registrado en el Sistema Distrital de Quejas y Solución (SDQS) para el trámite pertinente.		Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias ATC-FO-001 Planilla Registro Llamadas Telefónicas Conmutador: GRF-FO-021
5.1.5	Calificar la atención prestada cuando es presencial: El funcionario informará al ciudadano el diligenciamiento del formato: Encuesta de satisfacción de actividades, con el fin de evaluar la calidad del servicio prestado por parte del Concejo de Bogotá D.C. Dicha calificación será entregada al funcionario encargado con el fin de realizar las respectivas estadísticas del proceso	Funcionario del nivel asistencial	Formato ATC-FO-007 Encuesta de Satisfacción de Actividades
5.1.6	Formulación de Preguntas, Sesiones, Cabildos Abiertos y Otros. El funcionario informará al ciudadano el diligenciamiento del formato: Formulación de Preguntas Sesiones, Cabildos Abiertos y Otros, de acuerdo al tema tratado (tema de la sesión y/o cabildo abierto) con el fin de que el ciudadano además de diligenciar sus datos, formule una pregunta de su interés.	Funcionario del nivel asistencial Profesional Universitario, Profesional especializado o Asesor	Formato ATC-FO-006 Formulación de Preguntas
5.1.7	Registro de Asistencia: En los casos de las sesiones de la plenaria y de las comisiones permanentes del Concejo de Bogotá, D.C.", que se convoque a los Concejales (las) a Sesión Plenaria fuera de la sede del Concejo de Bogotá o en los casos de jornadas y/o actividades pedagógicas que se lleven a cabo en lugares públicos, se llevará un registro de asistencia, que constará de los siguientes datos: Nombres y apellidos, cédula de ciudadanía, organización y/o entidad, teléfono, correo electrónico, edad, grupo de interés al que pertenece y firma del ciudadano)	Funcionario del nivel asistencial	Formato ATC-FO-008 Registro asistencia actividades atención al ciudadano

5.2 SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LA CIUDADANIA			
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / PUNTOS DE CONTROL	Responsable (Cargo, rol, dependencia o proceso)	Evidencias / Registros
5.2.1 PC	SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS DE LA CIUDADANIA: Verificar los tiempos de respuesta y contenido de las peticiones recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, verificando que las mismas hayan sido respondidas dentro de la oportunidad legal vigente, y resueltas de fondo de acuerdo a la órbita de las competencias de la entidad y utilizando un lenguaje claro, amable, respetuoso de acuerdo a la dignidad humana. Control al momento de comparar número de requerimientos recibidos según la base de datos contra HOJA DE RUTA Atención al Ciudadano CODIGO: ATC-FO-002, Con sus respectivos números de SDQS. Se diligenciará el formato de seguimiento y control de la actividad. 'CODIGO: AC-PR002-FO1	Auxiliar administrativo 407-04 Asesor 105-02	Hoja de Ruta PQRS ATC-FO-002

5.3. PRESENTACION DE INFORMES			
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / PUNTOS DE CONTROL	Responsable (Cargo, rol, dependencia o proceso)	Evidencias / Registros
5.3.1	PRESENTAR INFORME A LA SECRETARIA GENERAL Y VEEDURIA Presentar los informes requeridos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Veeduría Distrital, relacionados con el análisis de las peticiones tramitadas por el Concejo de Bogotá, D.C., así mismo deberá rendir informe en la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Corporación. Los informes constarán por lo menos de los siguientes puntos que se deben tener en cuenta al momento de su elaboración.		Informe de Gestión GDE-FO-002

	1. Informe de Peticiones del Proceso de Atención al Ciudadano. 2. Análisis del informe respecto de la calidad y oportunidad de las respuestas 3. Actividades adelantadas durante el mes correspondiente. 4. Recomendaciones a la Mesa Directiva		
5.3.2	PRESENTAR INFORME EN LA AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS Presentar informe de gestión en la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Corporación. El informe contendrá por lo menos los siguientes aspectos: 1. Número de peticiones recibidas y tramitadas durante el semestre. 2. Numero de requerimientos efectuados a los procesos. 3. Evidencia del seguimiento a las respuestas dadas a los ciudadanos. 4. Relación de actividades desarrolladas por el Defensor del Ciudadano. 5. Recomendaciones enviadas por el defensor a la Mesa Directiva.	Asesor 105-02	Informe de Gestión GDE-FO-002
5.3.3	PRESENTAR INFORME A LA MESA DIRECTIVA Presentar informe semestral de gestión a la Mesa Directiva de la Corporación el cual contendrá los siguientes aspectos: 1. Análisis de las peticiones tramitadas enla Corporación mes a mes. 2. Análisis del Defensor, relacionado con los temas de interés de los ciudadanos. 3. Recomendaciones a la Mesa Directiva que contribuyan al mejoramiento de la atención a la ciudadanía.	Asesor 105-02	Informe de Gestión GDE-FO-002

6. DOCUMENTOS Y FORMATOS

Tipo	Título del Documento	Código	No Actividad	Origen del Documento	
				Externo	Interno

FORMATO	Planilla Ruta Correspondencia Externa Enviada	GRF-FO-031	5.1.1, 5.1.2 5.1.3 5.1.4		X
FORMATO	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	ATC-FO-001	5.1.4		X
FORMATO	Hoja de Ruta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	CODIGO: ATC-FO-002	5.2.1		X
FORMATO	Planilla Control De Seguimiento A Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias	AC-PR002-FO1	5.2.1		
FORMATO	Informe de Gestión	GDE-PR002-F02	5.3.1 5.3.2 5.3.3		X
INSTRUCTIVO	Instructivo SDQS Se encuentra en la Plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones			X	

7. CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción	Fecha
01	Elaboración de documento	2006
02	Se realizaron cambios en el flujograma del proceso con una nueva descripción de actividades	26 de mayo2009
03	Se elimina -La base Legal, ya que toda la normatividad de encuentra publicada en la red del Concejo de Bogotá. -El flujograma dado que técnicamente, la norma no obliga a documentar los procedimientos mediante los mismo, dejando como opción la descripción literal de las actividades Se incluye: • La identificación de términos claves con el fin de proporcionar información clara • Los aplicativos, instructivos, documentos y formatos utilizados dentro del procedimiento especificando su tipo, código, actividad donde se utilizan y origen de los mismos. • Las políticas de operación • La relación de cargos que intervienen en el proceso • Una descripción detallada de las actividades especificando entradas, responsables y salidas. Un resumen de cambios de versión a versión.	2 de agostode 2012
04	Se modifica	Agosto de 2013

	• Nombre y código del procedimiento, este cambio de acuerdo al nuevo Mapa de Procesos y Procedimientos de la Corporación Se incluye • Alcance del procedimiento Nota: Este Procedimiento figuró anteriormente con el nombre de Seguimiento a PQRS	
05	Se modifica • Se ajustan las actividades del numeral 6 Se incluye: • Formato Planillas de control de llamadas en línea celular asignada a la Defensoría del Ciudadano.	30 septiembre2014
06	Se modifica • Se ajustan las actividades • Se ajustan las definiciones Se incluye • Se incluye los formatos de memorando y oficio	11 diciembre2014
07	Se modifica • Alcance para hacerlo acorde a la caracterización del Proceso de Atención al Ciudadano Se incluyó • En actividades 6.2 6.4 y 6.5, el riesgo del proceso	11 de diciembre 2014
08	Se actualiza el procedimiento con base en la normatividad vigente, se incorpora la política de operación y puntos de control. Aprobado en sesión virtual del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	11 diciembre 2020
09	Se incluye: • Formato ATC-FO-007 Encuesta de Satisfacción de Actividades (5.1.5) • Formato ATC-FO-006 Formulación de Preguntas Sesiones, Cabildos Abiertos y Otros. (5.1.6) • Formato ATC-FO-008 Registro de Asistencia (5.1.7)	

9. RUTA DE APROBACIÓN		
ELABORÓ O ACTUALIZÓ:	REVISIÓN METODOLÓGICA OAP:	APROBÓ:
OLGA MARLEN RODRÍGUEZ Asesor 105-02 Defensor del Ciudadano	CAROLINA PARRAMARTÍNEZ Profesional Especializado 222-05	Carlo Julio Piedra Director técnico Jurídico OLGA MARLEN RODRÍGUEZ Asesor 105-02 Defensor del Ciudadano