

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 1 DE 12 |

| | |
|-------------|---|
| 1. OBJETIVO | Desarrollar el trámite y seguimiento oportuno a las peticiones, quejas reclamos y/o sugerencias recibidas en la Corporación que permitan brindar una adecuada atención a la ciudadanía a la luz de la normatividad vigente, estableciendo y unificando los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía. |
| 2. ALCANCE | Inicia con la recepción, clasificación, direccionamiento al interior de la Corporación o su remisión por competencia a donde corresponda, y finaliza con la comunicación en respuesta a la ciudadanía. |

| | |
|---|--|
| 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. 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. | |
| 3.4. PETICIÓN CIUDADANA: 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. | |

CLASES DE PETICIÓN:

| Petición | ¿Qué es? | ¿Cuándo debe resolverse? | ¿Debe registrarse en el Sistema? |
|---|--|--|----------------------------------|
| 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. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.  | Sí |
| Derecho de petición en 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 sólo le interesa a él o a su entorno. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.  | Si |



| | | |
|---|--|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 2 DE 12 |

| | | | | |
|--|--|--|---|----|
| 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. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |  | SI |
| Reclamo | Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |  | SI |
| Sugerencia | Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |  | SI |
| Denuncia por posibles actos de corrupción | Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |  | SI |
| Felicitación | Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |  | SI |
| Solicitud de acceso a la información | Facultad que tiene la ciudadanía 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. | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. |  | SI |
| 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 excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad. | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. |  | SI |
| 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. | Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción. |  | SI |

3.5. 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, utilizando un lenguaje amable, sencillo y cordial.

Precisión: la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean 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 resultar importante, deben informar al peticionario el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

3.6. 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



| | | |
|---|--|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 3 DE 12 |

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.

3.7. 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.

| | |
|----------------------------------|---|
| <p>4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN</p> | <p>Las actuaciones administrativas del Procedimiento de Atención a la Ciudadanía se rigen por la Ley 1755 de 2015 “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”, así como el Decreto 847 de 2019, modificado por el Decreto 2176 de 2020 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.”, como son: ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación y articulación, cobertura, accesibilidad, inclusión, innovación y oportunidad.</p> <p>El Concejo de Bogotá, D.C. cuenta con un “<i>Manual de Atención al Ciudadano</i>” que establece lineamientos y parámetros fundamentales que permitan una atención efectiva e integral a la ciudadanía, haciendo un adecuado uso de los canales de comunicación dispuestos por la entidad propiciando el acercamiento a la ciudadanía y demás grupos de interés con la Corporación.</p> <p>El servicio de atención al ciudadano se realiza de manera oportuna, eficaz, eficiente, digna, transparente e igualitaria a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.</p> <p>Los ciudadanos como una forma de corresponsabilidad al relacionarse con la administración pública, al ejercer sus derechos, acceder a trámites y servicios y al participar en las instancias que definen la oferta pública de servicios, deben hacerlo con respeto de las normas, los plazos, y de los servidores públicos.</p> <p>El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, es un modelo de interacción entre la Administración Pública, entidades distritales y nacionales, empresas y organismos y la 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”.</p> |
|----------------------------------|---|



| | | |
|---|--|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 4 DE 12 |

| | |
|--|--|
| | <p>Política de protección de datos: Se realizará la recolección, recepción, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales en el Concejo de Bogotá de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y con el Manual de Política de Protección de Datos Personales del Concejo de Bogotá, D.C. vigente.</p> |
|--|--|

| 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO | | | |
|----------------------------------|---|---|--|
| No. | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / PUNTOS DE CONTROL | Responsable (Cargo, rol, dependencia o proceso) | Evidencias / Registros |
| 5.1 | <p>RECEPCIONAR SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA</p> <p>El ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Corporación presenta de forma verbal o escrita sus peticiones:</p> <p>a) Canal Telefónico: El funcionario tendrá en cuenta el <i>"Protocolo de Atención Telefónica"</i> y solicitará la información mínima requerida en el formato de Recepción de PQRS.</p> <p>b) Canal Presencial: el funcionario tendrá en cuenta los parámetros del <i>"Manual de Atención al ciudadano"</i> y orientará al ciudadano para el diligenciamiento del Formato de Recepción de PQRS. Si el usuario manifiesta no saber leer ni escribir, el funcionario responsable será el encargado de diligenciar el formato con la información que le suministre el usuario; al final le leerá el contenido registrado, para su aprobación y/o eventual modificación.</p> <p>Una vez se brinde la atención al ciudadano, debe suministrarse el formato <i>"ATC-FO-003 Encuesta de Percepción Ciudadana"</i></p> <p>c) Canal Escrito – Correspondencia: Las comunicaciones que se reciban en forma física por escrito, serán radicadas a través de correspondencia y registradas en el sistema CORDIS y remitidas al Proceso Atención al Ciudadano.</p> | Funcionario de nivel asistencial | Formato Recepción de PQRS (ATC-FO-001) |



| | | |
|---|--|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 5 DE 12 |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>d) Canal Virtual: Se realizará la verificación diaria de los correos institucionales para comprobar la existencia de PQRS.</p> <p>e) Canal SDQS: El funcionario designado, ingresará durante su jornada laboral al hipervínculo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) el cual se encuentra en la página Web del Concejo de Bogotá, con el fin de consultar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que por este medio han instaurado los usuarios y efectuar el registro y trámite respectivo en la Plataforma Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).</p> <p>f) Canal redes sociales y Whatsapp: Se recibirá la solicitud del ciudadano por medio del teléfono designado para tal fin, el cual será transcrito al formato ATC-FO-001 para su respectivo registro en el CORDIS y así asignar un consecutivo.</p> <p>g) Canal Buzones de Sugerencias: La Corporación cuenta con 3 Buzones de sugerencias con formatos en blanco para el diligenciamiento por parte de los interesados:</p> <p style="padding-left: 40px;">Buzón No.1. Entrada principal Concejo</p> <p style="padding-left: 40px;">Buzón No.2. Recinto de los Comuneros</p> <p style="padding-left: 40px;">Buzón No.3. Dirección Administrativa CAD</p> <p>Los buzones se revisarán y harán apertura el segundo día hábil de cada semana, para luego levantar el Acta en la cual se clasifican dependiendo la solicitud, indicando la cantidad de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias, igualmente se deberán registrar sí alguno de los formatos se encuentra en blanco, tachado o no corresponde al formato establecido, Se hace claridad que tendrán validez los documentos informarles.</p> | |
|--|---|--|



| | | | |
|---|---|---|---|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE | | VERSIÓN: 08 |
| | ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | | PÁGINA 6 DE 12 |
| 5.2. PC | REGISTRAR LAS PQRS <p>Todas las PQRS que sean recepcionadas se radicarán en el aplicativo CORDIS, en donde obtendrán un número de radicado, que facilitara su seguimiento.</p> <p>Con el radicado CORDIS se proceden a registrar en el aplicativo SDQS.</p> <p>Con el propósito de realizar el seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones, el funcionario procederá registrar la Hoja de Ruta PQRS.</p> | Funcionario de nivel asistencial | Radicado CORDIS Hoja de Ruta PQRS (ATC-FO-002) |
| 5.3. | CLASIFICACIÓN Y TRASLADO SEGÚN CORRESPONDA. <p>En el aplicativo SDQS se dará traslado a la dependencia que corresponde conforme a las características de la PQRS para que se emita la respuesta.</p> <p>En el evento que no corresponda a la Corporación el funcionario designado, dará traslado mediante el SDQS, de la petición, a la Entidad Distrital competente para que esta de respuesta a través del mismo Sistema (SDQS).</p> <p>En el evento que el tema de la petición no sea de competencia del Concejo de Bogotá y de ninguna Entidad Distrital, se dará traslado a la Entidad del Orden Nacional o Privado correspondiente, para que ésta dé respuesta al ciudadano.</p> <p>De este traslado por competencia se informará al peticionario, mediante comunicación que se remitirá por escrito o correo electrónico conforme lo haya manifestado en su petición. En las peticiones anónimas se notificará mediante AVISO.</p> | Funcionario de nivel asistencial | |
| 5.4 | RESPUESTA PQRS <p>Las peticiones que corresponda emitir respuesta al proceso de Atención al ciudadano serán distribuidas entre los profesionales de la dependencia, que proyectaran oficio y lo remitirán a la Dirección jurídica para la firma.</p> | Funcionarios Proceso Atención al Ciudadano | Oficio proyecto de Respuesta |

| | | | |
|---|--|--|------------------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE | | VERSIÓN: 08 |
| | ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | | PÁGINA 7 DE 12 |
| 5.5 PC | EFECTUAR REVISIÓN, FIRMA RESPUESTA PQRS Una vez verificado el contenido de la respuesta a la PQRS procede a firmarlo y remitirlo al funcionario asistencial para la radicación en el aplicativo CORDIS. Las respuestas corresponden a peticionarios anónimos y una vez el documento se registre en el Sistema CORDIS, el funcionario asistencial, diligenciará el formato de AVISO, y pedirá la publicación al Web Master; una vez se realice la publicación en la Página Web de la entidad, el funcionario asistencial, registrará la publicación del anónimo y el respectivo aviso, en la red interna del Concejo de Bogotá. Igualmente, las respuestas y los avisos serán publicadas el funcionario asistencial, en los términos de ley, en las carteleras institucionales. | Director Técnico Jurídico Funcionario asistencial | Oficio de respuesta PQRS |
| 5.6 | REMITIR RESPUESTA AL PETICIONARIO La respuesta a la petición una vez cuente con radicado CORDIS, se digitalizará y se cargará al aplicativo SDQS. De igual forma será remitida a través de la cuenta de correo de Atención al Ciudadano, al petionario. En caso de que no sea posible enviar las respuestas de manera digital, los funcionarios designados, radicarán los oficios al procedimiento de correspondencia con el fin de ser enviados a las entidades competentes y a los ciudadanos que hayan presentado peticiones, la cual irá acompañada con la planilla de ruta de correspondencia con el código. | Funcionario del nivel asistencial | Oficio |
| 5.7. | ARCHIVAR LAS RESPUESTAS REMITIDAS POR LAS ENTIDADES: El funcionario designado, archivará las comunicaciones dentro del respectivo expediente los cuales se encuentran a disposición en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, de las respuestas que las entidades hayan remitido al Concejo de Bogotá, D.C., en respuesta a la solicitud del SDQS. | Funcionario del nivel asistencial Profesional Universitario, Profesional especializado o Asesor | N/A |

| | | |
|---|--|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 8 DE 12 |

| | | | |
|-----------|---|---|------------------------------|
| | | | |
| 5.8 PC | SEGUIMIENTO TRAMITE PQRS Una vez emitida la respuesta a la PQRS, actualizará la información en la Hoja de Ruta de PQRS para el seguimiento de las peticiones. | Funcionario del nivel asistencial | Hoja de ruta PQRS ATC-FO-002 |
| 5.12 | REGISTRAR LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS, SEGÚN LINEAMIENTOS DE LA CONTRALORÍA: El profesional registrara las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias recibidas durante la vigencia en el formulario de la Contraloría Distrital, de las peticiones que se hayan recibido y que no estén radicadas en el SDQS. Las dependencias tienen la directriz de NO RECIBIR ninguna comunicación sin ser radicada, pero en caso de que esto suceda, se elaborará el formato anterior, el cual hace parte integral del Informe Mensual del Proceso. | Funcionario del nivel asistencial | Formulario (CB-0405) |
| 5.14 | ELABORAR INFORMES DE GESTIÓN: El funcionario asignado, elaborara informes de gestión mensual, semestral y anual, así como, el informe de Rendición de Cuentas, dirigidos a la Dirección Jurídica, Oficina Asesora de Planeación, Control Interno y al procedimiento del Defensor del Ciudadano. Los informes constarán por lo menos de los siguientes puntos que se deben tener en cuenta al momento de su elaboración. <ol style="list-style-type: none"> 1. Canal de ingreso de peticiones y su respectivo análisis durante la gestión 2. Tipología y porcentaje de las peticiones y su respectivo análisis durante la gestión 3. Tiempos de respuesta a las peticiones | Profesional Universitario Funcionario del nivel asistencial, | Informe de Gestión |



| | | |
|---|---|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 9 DE 12 |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | <p>4. Localidades atendidas, porcentajes y su respectivo análisis durante la gestión</p> <p>5. Hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias anexo PDF</p> <p>6. Visita a buzones, y su respectivo análisis durante la gestión</p> <p>7. Peticiones asignadas a cada dependencia del Concejo de Bogotá, durante el periodo</p> <p>8. No. PQRS reportadas por las dependencias para el mes y su respectivo análisis durante la gestión</p> <p>9. Actividades adelantadas durante el mes correspondiente.</p> <p>10. Recomendaciones y Conclusiones.</p> | | |
| 5.15 | <p>PRESENTAR INFORME TRIMESTRAL DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA:</p> <p>Con el fin precisar el número de las solicitudes de acceso a la información pública y que esté a disposición de la ciudadanía en la Web de la Corporación, bajo el link de Transparencia y Acceso a la información pública, se deberá realizar un informe trimestral con las siguientes características. Lo anterior según los términos establecidos en el artículo 4° del Decreto 103 de 2015.</p> <p>Cuadro con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. • Número de solicitudes recibidas • Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución • Promedio tiempo de respuesta a cada solicitud • Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <p>Cuadro con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de Radicación • Numero de radicado • Número de días transcurridos • ¿Se trasladó a otra entidad? • ¿Se suministró la información? <p>Cuadro con:</p> | <p>Funcionario del nivel asistencial</p> <p>Profesional Universitario</p> | <p>Informe Trimestral de Solicitud de Información Pública</p> |



| | | |
|---|--|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 10 DE 12 |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>Relación entidades a las que se le trasladaron requerimientos en el trimestre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero SDQS • Solicitud • Fecha de Traslado • Entidad Receptora <p>Cuadro con el número total mes a mes por trimestre, de requerimientos trasladados a otras entidades.</p> | | | |
|---|--|--|--|

| 6. DOCUMENTOS Y FORMATOS | | | | | |
|--------------------------|--|------------|---------------|----------------------|---------|
| Tipo | Título del Documento | Código | No Actividad | Origen del Documento | |
| | | | | Externo | Interno |
| APLICATIVO | Plataforma Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) | N/A | | X | |
| FORMATO | Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) | ATC-FO001 | 5.1 | | X |
| FORMATO | Hoja de Ruta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias | ATC—FO-002 | 5.2, 5.8 | | X |
| FORMATO | Encuesta de Percepción Ciudadana | ATC-FO-003 | 5.1 | | X |
| FORMATO | Acta de Apertura de Buzones | N/A | 5.1 | | X |
| FORMATO | Información de Usuarios | N/A | 5.1.2 | | X |
| FORMATO | Oficio | N/A | 5.4, 5.5, 5.6 | | X |
| FORMATO | Informe de Gestión | N/A | 5.14 | | X |
| FORMATO | Memorando | N/A | | | X |
| FORMATO | Planilla Ruta de Correspondencia | N/A | | | X |
| INSTRUCTIVO | Instructivo SDQS | | | X | |
| FORMATO | Relación Peticiones, Quejas y Reclamos por Tipología | CB-0405 | 5.12 | X | |

| 7. CONTROL DE CAMBIOS | | |
|-----------------------|---|--------------------|
| Versión | Descripción | Fecha |
| 01 | Elaboración del documento | 2006 |
| 02 | Se realizaron cambios en el flujograma de proceso con una nueva descripción de actividades. | 26 de Mayo de 2009 |



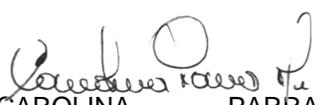
| | | |
|---|--|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 11 DE 12 |

| | | |
|----|--|-------------------------|
| | | |
| 03 | <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> La base legal, ya que toda normatividad se encuentra publicada en la Red del Concejo de Bogotá. El flujograma dado que técnicamente, la norma no obliga a documentar los procedimientos mediante los mismos, dejando como opción la descripción literal de las actividades. <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. | 2 de Agosto de 2012 |
| 04 | <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>Se modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Código de procedimiento, este variara de acuerdo con el nuevo Mapa de Procesos y Procedimientos de la Corporación. <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alcance del Procedimiento | Agosto de 2013 |
| 05 | <p>Se modifica</p> <ul style="list-style-type: none"> Se Ajustan las actividades del numeral 6 Se modifica el formato de Hoja de Ruta Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formato de atención personalizada <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Instructivo SDQS | 30 de Septiembre 2014 |
| 06 | <p>Se modifica</p> <ul style="list-style-type: none"> Se ajustaron las definiciones de procedimiento Se ajustaron las actividades de procedimiento Se modifica un formato <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una actividad para el procedimiento <p>Se elimina:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una actividad en el procedimiento | 11 de Diciembre de 2014 |
| | Se modifica | |



| | | |
|---|---|-----------------------|
|  CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO | CÓDIGO: ATC-PR-001 |
| | PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | VERSIÓN: 08 |
| | | VIGENCIA: 11-Dic-2020 |
| | | PÁGINA 12 DE 12 |

| | | |
|----|--|--------------------|
| 07 | <ul style="list-style-type: none"> Objetivo y alcance para adecuarlo a los instrumentos de planeación de la Corporación Se incluye: <ul style="list-style-type: none"> En las actividades 6.5, 6.7 y 6.14 los riesgos y controles del Medición satisfacción cliente. | 10 de Mayo de 2018 |
| 08 | Se modifica: <ul style="list-style-type: none"> Se unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Políticas de Operación Formato ATC-FO001, ATC—FO-002, ATC-FO -003 Se incluye: <ul style="list-style-type: none"> La política de tratamiento de datos personales Informe trimestral de Acceso a la Información Aprobado en sesión virtual del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 11 de Diciembre del 2020, | 11-Dic-2020 |

| 9. RUTA DE APROBACIÓN | | |
|--|--|--|
| ELABORÓ O ACTUALIZÓ:  CARLOS ALBERTO MUÑOZ T. Profesional Universitario Atención al Ciudadano  YOLANDA ROMERO CRUZ Atención al Ciudadano  GONZALO VALBUENA OÑATE Atención al Ciudadano | REVISIÓN METODOLÓGICA OAP:  CAROLINA MARTÍNEZ Profesional Especializado 222-05 | APROBÓ:  EVELYN JULIO ESTRADA Directora Técnica Jurídica |