

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

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 de la respuesta al peticionario.

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 Corporación.
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: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

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.

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

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 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 normatividad vigente.

4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

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.”, ~~con~~ ~~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.

El Concejo de Bogotá , D.C. cuenta con un “Manual de Atención al Ciudadano” 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.

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

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

	<p>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 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”.</p> <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> <p>El Concejo de Bogotá, D.C., cuenta con un Protocolo para la atención de la ciudadanía que interactúa a través de las diferentes redes sociales oficiales de la corporación en el cual se establecen los criterios que permiten una comunicación efectiva e integral propiciando el acercamiento de la ciudadanía y demás grupos de interés con los diferentes temas que son tratados por la Corporación.</p>
--	---

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES / PUNTOS DE CONTROL	Responsable (Cargo, rol, dependencia o proceso)	Evidencias / Registros

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		VERSIÓN: 10
			VIGENCIA: 29-Jun-2022
			PÁGINA 1 DE 16
5.1	RECEPCIONAR SOLICITUDES DE LA CIUDADANÍA El ciudadano a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Corporación presenta de forma verbal o escrita sus peticiones: 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. 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. Una vez se brinde la atención al ciudadano, debe suministrarse el formato “ATC-FO-003 “ <i>Encuesta de Percepción Ciudadana</i> ”. 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. d) Canal Virtual: Se realizará la verificación diaria de los correos institucionales para comprobar la existencia de PQRS. 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	Funcionario de nivel asistencial	ATC-FO-001 Recepción PQRS ATC-FO-003 Encuesta Percepción Ciudadana AC-PR001-FO4 Acta de Apertura de Buzones

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

	<p>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 tramite respectivo en la Plataforma Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).</p> <p>f) Canal redes sociales y Whatsapp: Se recibirá la solicitud teniendo en cuenta b establecido en el protocolo de atención a través de redes sociales del Concejo de Bogotá, D.C. y se diligencia el 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>Buzón No.1. Entrada principal Concejo</p> <p>Buzón No.2. Recinto de los Comuneros</p> <p>Buzón No.3. Dirección Administrativa CAD</p> <p>Los buzones se revisaran 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 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		VERSIÓN: 10
			VIGENCIA: 29-Jun-2022
			PÁGINA 1 DE 16
5.2	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 del nivel asistencial	Radicado CORDIS ATC-FO- 002 Hoja de Ruta PQRS
5.3	CLASIFICAR Y DAR 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 esta 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 del nivel asistencial	N/A

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		VERSIÓN: 10
			VIGENCIA: 29-Jun-2022
			PÁGINA 1 DE 16
5.4	RESPUESTA PQRS 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.	Funcionarios Proceso Atención al Ciudadano	Oficio proyecto de Respuesta
PC1	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.	Asesor 105-02 Director Técnico Jurídico Funcionario asistencial	Oficio de respuesta PQRS
5.5	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 peticionario.	Funcionario del nivel asistencial	GDO-PT-001 Oficio GRF-FO-032 Planilla Ruta Correspondencia Interna

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

	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.		
5.6	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 de SDQS.	Funcionario del nivel asistencial Profesional Universitario, Profesional especializado o Asesor	N/A
PC2	REALIZAR 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	ATC-FO-002 Hoja de ruta PQRS
5.7	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	ATC-FO-007 Encuesta de Satisfacción de Actividades
5.8	FORMULAR PREGUNTAS, SESIONES, CABILDOS ABIERTOS Y OTROS.	Funcionario del nivel asistencial	ATC-FO-006 Formulación de Preguntas

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		VERSIÓN: 10
			VIGENCIA: 29-Jun-2022
			PÁGINA 1 DE 16
	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.	Profesional Universitario, Profesional especializado o Asesor	Sesiones, Cabildos Abiertos y Otros.
5.9	REALIZAR 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	ATC-FO-008 Registro de Asistencia
5.10	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	CB-0405 PQRS Reportados por las Comisiones y Direcciones que no ingresaron al SDQS
5.11	ELABORAR INFORMES DE GESTIÓN: El funcionario asignado, elaborara informes de gestión mensual, semestral y anual, así	Profesional Universitario	Informe de Gestión

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

	<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>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	Intern
APLICATIVO	Plataforma Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)	N/A		X	

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

FORMATO	Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)	ATC-FO-001	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	AC-PR001-FO4	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	Planilla Ruta de Correspondencia Interna	GRF-FO-032	5.6		X
INSTRUCTIVO	Instructivo SDQS			X	
FORMATO	Relación Peticiones, Quejas y Reclamos por Tipología	CB-0405	5.12	X	
FORMATO	Encuesta de Satisfacción de Actividades	ATC-FO-007	5.9		X
FORMATO	Formulación de Preguntas Sesiones, Cabildos Abiertos y Otros	ATC-FO-006	5.10		X
FORMATO	Registro de Asistencia	ATC-FO-008	5.11		X
FORMATO	Oficio	GDO-PT-001	5.6		X
FORMATO	Informe de Gestión	-	5.14		X
PROTOCOLO	Protocolo de atención a través de redes Sociales	ATC-IN-002	5.1		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
	Se elimina: <ul style="list-style-type: none"> La base legal, ya que toda normatividad se encuentra publicada en la Red del Concejo de Bogotá. 	

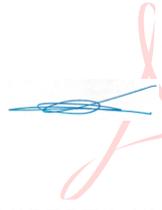
 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16
03	<ul style="list-style-type: none"> El flujograma dado que técnicamente, la norma no obliga a documentar los procedimientos mediante 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 al 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
07	<p>Se modifica</p> <ul style="list-style-type: none"> Objetivo y alcance para adecuarlo a los instrumentos de planeación de la Corporación <p>Se incluye:</p>	10 de Mayo de 2018

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16
	<ul style="list-style-type: none"> En las actividades 6.5, 6.7 y 6.14 los riesgos y controles del Medición satisfacción cliente. 	
08	<p>Se modifica:</p> <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 <p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> La política de tratamiento de datos personales Informe trimestral de Acceso a la Información <p>Aprobado en sesión virtual del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 11 de Diciembre del 2020.</p>	11-dic-2020
09	<p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> Formato ATC-FO-006 Formulación de Preguntas Sesiones, Cabildos Abiertos y Otros. Formato ATC-FO-007 Encuesta de Satisfacción de Actividades Formato ATC-FO-009 Registro de Asistencia Formato GDO-PT-001-V03 Oficio Formato GDE-PR002-FO2 Informe de Gestión 	28-Sep-2021
10	<p>Se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> En las políticas de operación el Protocolo de atención a través de redes sociales. Se actualizo la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. Se ajusta la numeración de la descripción del procedimiento y se establecen puntos de control. Se elimina el formato con CODIGO: AC-PR001-F05. Se ajusta el formato con CODIGO: ATC-FO-008 se incluyen nuevas columnas así: <ul style="list-style-type: none"> No. Se cambia la identificación de la columna firma por observaciones. Se incluye cuadro identificación localidades. Genero. Estratificación. Se elimina las columnas así: <ul style="list-style-type: none"> Edad. Encuesta percepción. 	5-May-2022

 CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 10
		VIGENCIA: 29-Jun-2022
		PÁGINA 1 DE 16

	<ul style="list-style-type: none"> - Miembros de las fuerzas militares y de policía. - Escolaridad. - Sisben E.P.S. 	
--	--	--

9. RUTA DE APROBACIÓN

<p>ELABORÓ O ACTUALIZÓ:</p>  YOLANDA ROMERO CRUZ Auxiliar Administrativo Atención al Ciudadano	<p>REVISIÓN METODOLÓGICA OAP:</p>  RICARDO LEÓN PERALTA Contratista	<p>APROBÓ:</p>  Firmado digitalmente por ROBERTO JOSE FUENTES FERNANDEZ ROBERTO JOSÉ FUENTES FERNÁNDEZ Director Jurídico
 MAURICIO JOYA MEDINA Contratista - Profesional Universitario - Dirección Jurídica.		