

	MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	PROCESO:	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
	PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	
1. INFORMACION GENERAL					
LÍDER:	Secretaría General - Auxiliar de Atención al Ciudadano			SIMBOLOGÍA	
				Procedimiento Predefinido	
OBJETIVO:	Describir las actividades para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía de manera eficaz, eficiente y oportuna, con el fin de mejorar la satisfacción frente a los servicios brindados.			Conector	
				Conector de página	
ALCANCE:	El procedimiento inicia con la recepción de las PQRSDF a través de distintos medios (teléfónico, presencial, página web, correo electrónico ccapital@canalcapital.gov.co, escrito, chat institucional y redes sociales (WhatsApp y Facebook - mensaje interno)) y finaliza con la atención y respuesta a las mismas, además de la consolidación de los informes para las áreas y entidades competentes (mensuales, trimestrales y semestrales).			Decisión	
				Actividad	
				Inicio - Terminación	
POLÍTICAS DE OPERACIÓN: (CONSIDERACIONES)	<p>- Las políticas y lineamientos generales a considerar para la ejecución de este procedimiento se encuentran establecidas en el documento AAUT-MN-001 Manual de Servicio a la Ciudadanía</p> <p>- Así mismo, en cumplimiento de la normatividad aplicable (Ley 1755 de 2015. Art. 14), se tendrán en cuenta los siguientes tiempos de respuesta:</p> <p>* Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.</p> <p>2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.</p> <p>- Estas disposiciones aplican sin excepción, tanto cuando el solicitante es un usuario o parte interesada.</p> <p>- Todos los funcionarios responsables del tratamiento y respuesta a PQRSDF propenderán por la gestión de los mismos en periodos de tiempo menores a los establecidos en los términos de ley. Esto, con el fin de promover en la entidad mejores prácticas de servicio, orientadas a la satisfacción de las personas y la efectividad en la gestión.</p> <p>- Las solicitudes de copias son expedidas como máximo en un término de 10 días hábiles contados a partir del pago.</p> <p>- Para los casos que autorice la Gerencia o la Dirección Operativa, pueden entregarse algunas copias de material sin realizar el trámite del pago. Cuando se otorgan archivos de imagen a otros canales, productoras o medios de comunicación se adjunta una carta con las condiciones de uso de imagen, sin efectuar cobro (la contraprestación es el crédito para Canal Capital)</p> <p>- Solicitudes de copias de material realizadas por entes de control o judiciales no generan costo.</p> <p>- Cuando existan problemas de accesibilidad con el sistema para Gestión de Peticiones Ciudadanas se usará el formato AAUT-FT-010 Registro de PQRS por contingencia para registrar y radicar aquellas peticiones que son atendidas por los canales: telefónico, virtual y presencial.</p>				
ELABORADO POR		REVISADO POR		APROBADO POR	
Sonia Carolina Rodríguez Reyes - Auxiliar de Atención al Ciudadano Camilo Andrés Izquierdo Rojas - Profesional de apoyo de Planeación		Alejandra Álvarez Castillo - asesora Jurídica de la Secretaría General Hernán Guillermo Roncancio Herrera - Profesional Universitario de Planeación.		Andrea Paola Sánchez García - Secretaria General	

	MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
	PROCESO:	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
	PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	

2. GLOSARIO

TÉRMINO	DEFINICIÓN	FUENTE
<i>Consulta</i>	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.	Manual para la gestión de peticiones
<i>Derecho de petición</i>	Es el mecanismo que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares con el fin de obtener una pronta solución sobre lo solicitado. El derecho de petición está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.	Servicio a la Ciudadanía
<i>Derecho de petición de interés general</i>	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.	Manual para la gestión de peticiones
<i>Derecho de petición de interés particular</i>	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.	Manual para la gestión de peticiones
<i>Felicitación</i>	Manifestación de una persona 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.	Manual para la gestión de peticiones
<i>Petición</i>	Es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto	Servicio a la Ciudadanía
<i>Queja</i>	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.	Manual para la gestión de peticiones
<i>Reclamo</i>	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Manual para la gestión de peticiones
<i>Solicitud de acceso a la información</i>	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.	Manual para la gestión de peticiones
<i>Solicitud de copia</i>	Requerimiento de acceso por parte de un ciudadano o interesado en algún material audiovisual, copias de programas y/o grabaciones producidas por la entidad, con fines educativos, culturales o de carácter investigativo.	Servicio a la Ciudadanía
<i>Sugerencia</i>	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Manual para la gestión de peticiones
<i>Denuncia por actos de corrupción</i>	Manifestación que puede realizar cualquier persona 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.	Manual para la gestión de peticiones



MACROPROCESO: PROCESO: PROCEDIMIENTO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
1	Solicitud o petición por cualquier canal de atención institucional		Recibir los PQRSDF de los diferentes grupos de valor que interactúan con la organización.	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las personas usuarias por cualquier medio	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
2	Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las personas usuarias por cualquier medio AAUT-FT-007 BUZÓN DE SUGERENCIAS (PQRS) Solicitudes de visita académica AAUT-MN-001 Manual de servicio a la Ciudadanía		Recibir las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las personas usuarias, por medio de los diferentes canales de comunicación destinados para este proceso. - Las PQRS son radicadas en correspondencia y pueden ser recibidas por los siguientes canales de comunicación: - Página WEB enlace "Formulario PQRS" y el botón del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, correo electrónico, personalmente mediante oficio radicado en correspondencia de la entidad o a través del formato AAUT-FT-007 buzón de sugerencias, telefónicamente, chat en línea y/o redes sociales (WhatsApp y Facebook - mensajes íntimos). - Para atender o dar respuesta a requerimientos sobre denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción o temas administrativos, el funcionario encargado de la recepción de la petición (Auxiliar de Atención al Ciudadano), debe trasladar al responsable del Control Interno Disciplinario en la entidad, a través del correo electrónico. Nota 1: en caso de recibir alguna petición por redes sociales se debe seguir el protocolo establecido para ello en el Manual de Servicio a la Ciudadanía. Nota 2: en caso de ser una solicitud de visita académica se debe gestionar la autorización de ingreso de los estudiantes con el área de servicios administrativos. Nota 3: en caso de ser una solicitud de pauta esta no deberá registrarse en el sistema Bogotá te escucha dado que es una gestión administrativa de la entidad. Deberá ser remitida al área de Correspondencia para su radicación y gestión con el área encargada.	PQRS radicadas en correspondencia para su trámite	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
3	Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de servicios de las personas usuarias recibidas		Registrar y clasificar la petición, queja, reclamo o sugerencia asignando número consecutivo (del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha (BTE)) en caso de ser un OPA solo se asignará el número de radicado que se genera en correspondencia de la organización, tomando los datos del solicitante y determinando su trámite. Registrar en el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS todas las peticiones recibidas y a las cuales se les de trámite en la entidad, para llevar el control sobre los tiempos de respuesta y evitar a su vez duplicidad con el registro de las mismas. Se deben registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha todas las peticiones de origen ciudadano, se excluyen las mencionadas en el documento AAUT-MN-001 Manual de servicio a la Ciudadanía, en el numeral 7.4 Registro de peticiones en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas. Se radicará en correspondencia de la entidad aquellas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones a las que deba dar respuesta la entidad directamente. Si se registró en el sistema Bogotá te escucha alguna petición que se deba trasladar por no ser competencia del Canal esta no será radicada en correspondencia del Canal. Nota: tan pronto se gestione el requerimiento se enviará al peticionario el enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción a través del correo electrónico o del chat	Registro en el sistema Bogotá te escucha docs.google.com/forms/d/1MhJR_EmlvOV3mctgUEURxMw32DnjYWfIEtQlyEdv66s/edit?ts=587530a8 AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS	Auxiliar de Atención al Ciudadano	



MACROPROCESO: APOYO	PROCESO: SERVICIO A LA CIUDADANÍA	PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	CÓDIGO: AAUT-PD-001	
			VERSIÓN: 15	
			FECHA DE VIGENCIA: 18/04/2024	

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)				
4	Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de servicios de las personas usuarias recibidas		Remitir al área competente por correo electrónico el requerimiento del ciudadano indicándole la fecha en que se debe entregar la respuesta.	Correo electrónico	Auxiliar de Atención al Ciudadano		
5	Peticiones, quejas y reclamos y solicitudes de servicios de las personas usuarias recibidas		Recibir, analizar y dar respuesta al requerimiento recibido, notificando la respuesta a la Auxiliar de Atención al Ciudadano para hacer el cierre del caso. Nota: en caso de que en el análisis, el área considere que la petición recibida no es de su competencia, informará por correo electrónico al área de Atención al Ciudadano para que la auxiliar pueda hacer el traslado pertinente.	Respuesta proyectada para las PQRS recibidas - Correo Electrónico u Oficio en caso que corresponda	Funcionario responsable en las áreas		
6	Respuesta proyectada para las PQRS recibidas		Recibir la respuesta del área competente en caso de ser necesario y tramitar respuesta de acuerdo a la solicitud del ciudadano Nota 1: Cuando se responda la solicitud, sea de manera física o por medio electrónico se remite copia de la respuesta a atención al ciudadano, para cerrar el caso en el sistema Bogotá Te Escucha. Nota 2: Cuando sea una respuesta positiva a una solicitud de copia el auxiliar de atención al ciudadano realizará las actividades descritas a partir del numeral 9 en caso contrario se proyectará la respuesta pertinente para dar cierre a la petición.	Correo, oficio u otro con la respuesta al peticionario	Auxiliar de Atención al Ciudadano		
7	Respuesta al peticionario Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas		¿La respuesta cuenta con los criterios definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía? No Si	¿La respuesta cuenta con los criterios definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía? Si: continuar con la actividad 8 No: devolver por correo electrónico la respuesta al área competente para que realice la corrección pertinente. (Actividad 4).	Oficio consolidado y radicado de respuesta o respuesta consolidada en Bogotá te escucha	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
8	Respuesta proyectada para las PQRS recibidas		Registrar el trámite realizado con la PQRS	Registrar la respuesta dada a la petición, queja, reclamo o sugerencia en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha	Registro en el sistema Bogotá te escucha	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
9	Reporte gestión de peticiones mensual - Secretaría General Alcaldía de Bogotá		Consolidar informes de requerimientos a las entidades y áreas competentes FIN	Consolidar informe de pqr y remitirlo a las entidades y/o áreas competentes, en este caso la Veeduría Distrital mediante el cargue en el sistema de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, personal de planta del Canal y publicación en la página web en el botón de transparencia. Nota: esta actividad se realiza mensualmente, como máximo el día 15 del mes siguiente al respectivo corte. Nota: enviar trimestralmente un informe a Gerencia sobre los servicios que presenten el mayor número de quejas y reclamos, y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.	Informe Mensual de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información (formato de la Secretaría General y Veeduría Distrital).	Auxiliar de Atención al Ciudadano	



MACROPROCESO: PROCESO: PROCEDIMIENTO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			
Solicitud de copias de material audiovisual						
10	Respuesta proyectada para las PQRS recibidas. Resolución de tarifas.		Notificar al ciudadano la disponibilidad del material, para que realice la consignación, según la cuenta y valores definidos para ello en la Resolución de Tarifas. Registrar la respuesta en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha para el cierre de la petición.	Comunicación con el ciudadano	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
11	Comunicación con el ciudadano		Diligenciar el formato AAUT-FT-001 Solicitud de facturación para pagos de copias o cesión de derechos de autor y recoger el visto bueno del profesional del área de Programación, del auxiliar de Tráfico y del área de Ventas y Mercadeo.	AAUT-FT-001 Solicitud de facturación para pagos de copias o cesión de derechos de autor	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
12	AAUT-FT-001 Solicitud de facturación para pagos de copias o cesión de derechos de autor Soporte de consignación		Verificar el pago realizado por el ciudadano (según soporte de consignación) y solicitar la expedición de la copia al área de Tráfico. Se enviará al peticionario el enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción a través del correo electrónico tan pronto se confirme el pago realizado.	Correo electrónico con envío de encuesta de satisfacción	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
13	Solicitud del ciudadano con copia de recibo de consignación.		Remitir solicitud del ciudadano, copia de recibo de consignación y formato AAUT-FT-001 Solicitud de facturación para pagos de copias o cesión de derechos de autor al área financiera para generar la factura.	Solicitud del ciudadano AAUT-FT-001 Solicitud de facturación para pagos de copias o cesión de derechos de autor [diligenciado]	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
14	Correo electrónico con el material copiado		Recibir el material copiado de acuerdo al requerimiento del ciudadano e informar al ciudadano la fecha de entrega del material y las condiciones de uso del material.	Material copiado Oficio de entrega del material	Coordinación de Programación - Área de Tráfico Auxiliar de Atención al Ciudadano	
15	Material copiado y condiciones de uso. Factura electrónica generada por financiera		Enviar el material al interesado por correo electrónico junto con las condiciones de uso del material. La factura será enviada por el área Financiera de acuerdo a la normativa vigente de facturación electrónica.	Comunicación de condiciones de uso del material con recibido por parte del ciudadano ya sea en físico o por correo.	Auxiliar de Atención al Ciudadano	
16	Documentos generados en el proceso.		Archivar las peticiones recibidas y radicadas en la entidad. Nota: Todos los documentos generados en el ejercicio [desde la actividad No.9], deben archivar en la(s) carpeta(s) correspondiente(s) en el drive.	Carpeta electrónica de Atención al Ciudadano con archivo documental. Testigo documental	Auxiliar de Atención al Ciudadano	



MACROPROCESO: PROCESO: PROCEDIMIENTO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	
	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	

3. PROCEDIMIENTO

No.	INSUMO / ENTRADA (Información- registro)	ACTIVIDAD		PRODUCTO / SALIDA (Documento- registro)	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL
		FLUJOGRAMA (QUE)	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD (COMO)			

4. PUNTOS DE CONTROL

No.	ACTIVIDAD	METODO DE CONTROL	FRECUENCIA	RESPONSABLE	SOPORTE O REGISTRO QUE EVIDENCIA LA VERIFICACIÓN DEL PUNTO DE CONTROL
3	Registrar en el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS las PQRS recibidas	<p>Propósito de control: Llevar el control sobre los tiempos de respuesta y evitar a su vez duplicidad con el registro de las peticiones.</p> <p>Método de control: cada vez que la auxiliar de atención al ciudadano reciba una petición a la cual se le dé trámite en la entidad, debe registrar en el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS toda la información pertinente a la petición.</p> <p>En caso de identificarse observaciones o desviaciones: revisar semanalmente el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS contra el sistema Bogotá te escucha y en caso de evidenciar faltantes se registran inmediatamente en este para gestionar la petición como indica el procedimiento, cuando esto suceda se debe dejar la evidencia en la columna de observaciones.</p>	Por evento	Auxiliar de Atención al Ciudadano	Registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS
7	¿La respuesta cuenta con los criterios definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía?	<p>Propósito de control: verificar el cumplimiento de los criterios de calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas.</p> <p>Método de control: cada vez que la auxiliar de atención al ciudadano reciba una respuesta de una petición ciudadana por parte de las áreas, verifica de acuerdo con lo establecido en la Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas, que estas cumplan con los criterios allí definidos.</p> <p>En caso de identificarse observaciones o desviaciones: en caso de que la respuesta emitida por el área no cumpla, la auxiliar de Atención al Ciudadano envía un correo al área solicitando la corrección de la misma.</p>	Por evento	Auxiliar de Atención al Ciudadano	Correo electrónico
16	Archivar los documentos que soportan la ejecución de solicitud de copias de material audiovisual	<p>Propósito de control: dar cumplimiento a la Política de Gestión Documental de Canal Capital y demás normatividad aplicable.</p> <p>Método de control: la auxiliar de atención al ciudadano archiva todos los documentos que soportan la ejecución de cada solicitud de copias de material audiovisual en el drive dispuesto por el área de Gestión Documental para ello.</p> <p>En caso de identificarse observaciones o desviaciones: se realiza una revisión mensual para verificar que todo este archivado, en caso de no archivar de conformidad con los lineamientos establecidos se realiza el archivo de los documentos que faltan.</p>	Por evento	Auxiliar de Atención al Ciudadano	Carpeta electrónica de Atención al Ciudadano con archivo documental.



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
PROCESO:	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	

5. NORMOGRAMA

TIPO DE NORMA	NUMERO / FECHA	EMITIDA POR	TITULO / DESCRIPCIÓN	ARTICULADO (APLICACIÓN)
Ley	134 de 1994	Congreso de la República de Colombia	"Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana"	Art. 91, 94, 95, 96
Ley	489 de 1998	Congreso de la República de Colombia	"Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones"	Art. 18
Decreto	1382 de 2000	Presidente de la República	"Por el cual establecen reglas para el reparto de la acción de tutela"	Total
Directiva Presidencial	002 de 2000	Presidente de la República	"Gobierno en línea"	Total
Ley	962 de 2005	Congreso de la República de Colombia	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"	Total
Directiva	002 de 2005	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	"Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital"	Total
Decreto	335 de 2006	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	"Por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados"	Art. 7, 11 Parágrafo
Circular	007 de 2006	Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	"Directrices para evitar congestiones en épocas de alta afluencia de público en las Entidades Distritales y de la red CADE - Planes de contingencia de servicios al ciudadano"	Total
Circular	051 de 2007	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Divulgar la propuesta de un reglamento para implementar la figura del Defensor del Ciudadano en las entidades distritales.	Total
Decreto	1151 de 2008	Presidente de la República	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones"	Total
Circular	034 de 2008	Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	"Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones"	Total
Circular	035 de 2008	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	"Adopción de estándares e indicadores de trámites de las entidades del Distrito Capital"	Total
Decreto	2623 de 2009	Presidente de la República	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"	Art. 1, 2, 3, 4, 5, 13
Decreto	371 de 2010	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital"	Artículo 3



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
PROCESO:	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	

5. NORMOGRAMA

TIPO DE NORMA	NUMERO / FECHA	EMITIDA POR	TITULO / DESCRIPCIÓN	ARTICULADO (APLICACIÓN)
Conpes	3649 de 2010	Departamento Nacional de Planeación, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Departamento Administrativo de la Función Pública Departamento Administrativo Nacional de Estadística	Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Total
Conpes	3650 de 2010	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio de Hacienda y Crédito Público, Departamento Nacional de Planeación	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Total
Ley	1437 de 2011	Congreso de la República de Colombia	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Título I, II, III, IV y V
Ley	174 de 2011	Congreso de la República de Colombia	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".	Total
Decreto	19 de 2012	Presidente de la República	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	Total
Conpes	3785 de 2013	Departamento Nacional de Planeación, Presidencia de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Departamento Administrativo de la Función Pública, Agencia Nacional de Contratación Pública	Política Nacional De Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD. 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano	Total
Decreto	197 de 2014	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."	Total
Ley	1712 de 2014	El Congreso de Colombia	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Título IV
Ley	1755 de 2015	El Congreso de Colombia	"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"	Total



MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
PROCESO:	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	

5. NORMOGRAMA

TIPO DE NORMA	NUMERO / FECHA	EMITIDA POR	TITULO / DESCRIPCIÓN	ARTICULADO (APLICACIÓN)
Acuerdo	630 de 2015	El Concejo de Bogotá D.C	"Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"	Total
Circular	108 de 2015	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Socialización Ley 1755 de 2015	Total
Decreto	103 de 2015	Presidente de la República	por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	Artículo 6
Decreto	1494 de 2015	Presidente de la República	"Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014"	Total
Decreto	847 de 2019	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"	Total
Ley	2080 de 2021	El Congreso de Colombia	"Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo - ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción"	Total
Manual	AAUT-MN-001	Canal Capital	Manual de servicio a la ciudadanía	Total
Circular Distrital	002 de 2023	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	Lineamiento para el manejo y la atención al Ciudadano a través de redes sociales	Total
Decreto	542 de 2023	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones	Total

	MACROPROCESO:	APOYO	CÓDIGO:	AAUT-PD-001	
	PROCESO:	SERVICIO A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN:	15	
	PROCEDIMIENTO:	ATENCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANIA	FECHA DE VIGENCIA:	18/04/2024	

6. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCEDIMIENTO

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLES
6	20/09/2013	Se actualizaron los procedimientos de acuerdo con las mejores prácticas y la normatividad vigente con el fin de fortalecerlos y de dar claridad a los mismos.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
7	9/10/2015	Versión 7: Mejoramiento de las actividades descritas en el procedimiento y actualización de documentos y formatos relacionados al mismo. Se incluye para el procedimiento información acerca de las políticas de operación, el glosario, puntos de control y la normatividad bajo la cual se rige el procedimiento. Igualmente se incluye lo definido en el proceso AAU-PD-002 Solicitud de Copias material audiovisual.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
8	30/04/2018	Versión 8: Actualización de la información del procedimiento. Se ajustan los registros del procedimiento en las actividades que lo requieren, se eliminan las actividades 9 y 19 con relación a los informes de seguimiento, que se registran en la actividad 8 donde se detalla la ejecución de informes mensuales de PQRS. Se actualiza el nombre del Sistema SDQS Bogotá te Escucha y se actualiza el nombre del cargo responsable a Auxiliar de Atención al Ciudadano.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
9	20/06/2019	Versión 9: Actualización de la información del procedimiento. Se incluye el formato de AAUT-FT-007 buzón de sugerencias y se actualiza el formato AAUT-FT-001 Solicitud de facturación para pagos de copias o cesión de derechos de autor, se aclara que PQRS se deben o no registrar en el SDQS y en correspondencia de la entidad, se elimina la entrega de archivo físico a Secretaría General, se aclara el procedimiento para solicitud de copias en conjunto con el área de Programación y sobre el envío al peticionario del enlace para el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción. Se actualiza el nombre del Auxiliar de Atención al Ciudadano.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
10	5/12/2019	Versión 10: Actualización de la información del procedimiento. Se incluye el formato AAUT-FT-008 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQRS y el formato AAUT-FT-009 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SOLICITUDES DE COPIAS DE MATERIAL AUDIOVISUAL, se actualiza el procedimiento para solicitud de copias de material audiovisual en conjunto con el área de Programación y Dirección Operativa definiendo los responsables para cada actividad. Se verifican y actualizan los puntos de control del procedimiento.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
11	30/04/2020	Versión 11: Actualización del procedimiento, incluyendo en políticas de operación que "Cuando existan problemas de accesibilidad con el Sistema para Gestión de Peticiones Ciudadanas se usará el formato AAUT-FT-010 Registro de PQRS por Contingencia para registrar y radicar aquellas peticiones que son atendidas por los canales: telefónico, chat institucional y presencial", y se ajusta la actividad 9, en la descripción e insumos de entrada.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
12	30/06/2021	Versión 12: Se actualizaron algunas actividades del procedimiento de solicitudes de copia de material audiovisual teniendo en cuenta que este ya no está registrado como OPA y por tanto se debe radicar como una petición normal. Se actualizaron los puntos de control teniendo en cuenta las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
13	18/11/2021	Versión 13: se suprimieron algunas actividades respecto a las solicitudes de copia de material audiovisual teniendo en cuenta que este tipo de solicitudes se radican como una petición cualquiera, toda vez que las solicitudes de copias de material audiovisual se eliminaron como OPAS del SUIT.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
14	27/10/2023	Versión 14: se actualizan algunas definiciones en el Glosario. Se actualiza el nombre del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Se incluye un punto de control. Se actualiza el normograma.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano
15	18/04/2024	Versión 15: se actualiza información del procedimiento en temas de lenguaje claro y se incluyen normativa pertinente en el normograma.	Secretaría General - Auxiliar de atención al ciudadano