


	<b>LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO: AAUT-GU-001</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 01</b>	
		<b>FECHA: 12/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	

Para la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y consultas (PQRSD), se deben contemplar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 y normas que lo modifiquen, así como de lo determinado en la reglamentación interna que se ha expedido o se llegare a expedir.

Con el fin de fortalecer los procesos administrativos bajo el principio de eficacia, eficiencia y transparencia, buscando siempre la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía se definen los siguientes lineamientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y consultas que realizan nuestros grupos de valor.

### 1. Lineamiento para el trámite de PQRSD:

ETAPA	PROCESO
<b>Recepción de PQRSD</b>	<p>Se reciben las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por medio de los diferentes <u>canales de atención</u> que tiene la entidad las cuales deben ser radicadas en correspondencia.</p> <p>Dentro de estos se pueden encontrar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página WEB enlace "<i>formulario PQRS</i>" y botón Bogotá Te Escucha.</li> <li>• Correo electrónico institucional.</li> <li>• Personalmente mediante oficio radicado en correspondencia de la entidad o a través del formato AAUT-FT-007 buzón de sugerencias Telefónicamente.</li> <li>• Chat en línea y mensaje interno de Facebook.</li> </ul>
<b>Radicación y clasificación</b>	<p>Se registran y clasifican las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias asignando número consecutivo en el sistema Bogotá Te Escucha, 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.</p>
<b>Asignación</b>	<p>Se remite el requerimiento del ciudadano al área competente por correo electrónico, indicándole la fecha en que se debe entregar la respuesta.</p>
<b>Respuesta</b>	<p>Se recibe, analiza y proyecta la respuesta al requerimiento por parte del área competente, notificando al Auxiliar de Atención al Ciudadano con el fin de registrar la respuesta en el sistema Bogotá Te Escucha dentro de los términos establecidos en la Ley y proceder al cierre de la petición.</p>

	<b>LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRS</b>	<b>CÓDIGO: AAUT-GU-001</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 01</b>	
		<b>FECHA: 12/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	

Respecto a los términos de respuesta, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 14 de la ley 1755 de 2015:



Sin excepción toda petición debe resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Solicitudes de copias, documentos e información deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes.

Consultas a las autoridades deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes



Así mismo, teniendo en cuenta lo establecido en el Manual para Gestión de Peticiones de la Alcaldía Mayor de Bogotá no se registrarán en el Sistema Bogotá Te Escucha las siguientes peticiones:

- a) **Petición entre autoridades:** son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. Deben resolverse en un término no mayor de 10 días hábiles.
- b) **Solicitud de informes por los congresistas:** los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso. Deben resolverse dentro de los 5 días siguientes a su recepción.

	<b>LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRS</b>	<b>CÓDIGO: AAUT-GU-001</b>	
		<b>VERSIÓN: 01</b>	
		<b>FECHA: 12/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	

## 2. Lineamientos para la atención de PQRS con situaciones especiales

SITUACIÓN ESPECIAL	LINEAMIENTO
<b>Atención prioritaria</b>	En caso de que la petición este solicitando el reconocimiento de un derecho fundamental, si tiene la finalidad de evitar un perjuicio irremediable, si se trata de una petición presentada por un periodista y, si es presentada por un niño, niña o adolescente se debe priorizar su atención y resolución.
<b>No es posible responder la petición en los términos señalados por la Ley.</b>	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento de los términos el motivo por el cual no es posible dar respuesta y la fecha máxima en que se dará.  Se debe tener en cuenta que esta no es una respuesta de fondo al requerimiento por lo que no se podrá cerrar la petición en el sistema Bogotá Te Escucha con este tipo de respuesta.
<b>Peticiones incompletas</b>	No se puede negar la recepción de solicitudes incompletas si el ciudadano insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad deberán requerir su complementación.  Si la petición incompleta se recibe a través del sistema Bogotá Te Escucha, se debe solicitar al ciudadano por este medio para que envíe la información complementaria dentro de los 10 días siguientes a su recepción. Para esto el ciudadano cuenta con un mes.
<b>Desistimiento tácito</b>	Si luego de cumplido el mes, el peticionario no completa su petición, esta se cerrará por desistimiento tácito. En este caso, la entidad debe informar de esta actuación por escrito a través del sistema Bogotá Te Escucha.
<b>Desistimiento expreso</b>	Se presenta cuando el ciudadano decide voluntariamente e informa a la entidad que desiste de su petición.
<b>Peticiones anónimas</b>	Cuando se presente una petición anónima y su objeto sea claro esta debe ser resuelta de fondo, garantizando el derecho fundamental de petición .  Si el o la requirente indica alguna información de contacto en su petición, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en ella.  En caso de no poder notificar a la ciudadanía del trámite de su petición por desconocimiento de sus datos, se debe fijar en la página Web de esta entidad la respuesta y/o trámite que ha surtido dicha petición en la sección de Servicio a la ciudadanía: <a href="https://www.canalcapital.gov.co/peticiones-anonimas">https://www.canalcapital.gov.co/peticiones-anonimas</a> .

	<b>LINEAMIENTO PARA LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRÁMITE PARA LA RESPUESTA DE TODO TIPO DE PQRSD</b>	<b>CÓDIGO: AAUT-GU-001</b>	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		<b>VERSIÓN: 01</b>	
		<b>FECHA: 12/12/2022</b>	
		<b>RESPONSABLE: SERVICIO A LA CIUDADANÍA</b>	

### 3. Acciones del área de Atención al Ciudadano

- a. El área de Atención al Ciudadano informa al peticionario por el canal de atención por donde se haya recibido su solicitud, el número con el que queda registrada su petición en el sistema Bogotá Te Escucha además del enlace donde puede consultar el estado y respuesta de la misma.
- b. El área de Atención al Ciudadano realiza un control periódico de las PQRSD que recibe la entidad y que son gestionadas en cada una de las áreas, con el fin de realizar el seguimiento de los tiempos y respuestas entregadas a la ciudadanía.