



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MOVILIDAD
Unidad de Mantenimiento Vial

FORMATO DE APROBACIÓN DOCUMENTAL

CÓDIGO: SIG-FM-002

VERSIÓN: 8

FECHA DE APLICACIÓN: DICIEMBRE 2016

| INFORMACIÓN DOCUMENTADA: | | CÓDIGO: | | VERSIÓN: | | JUSTIFICACIÓN: | | |
|--------------------------|--|------------|------------|----------|---------|----------------|------------|--------|
| TIPO | NOMBRE | ANTERIOR | VIGENTE | ANTERIOR | VIGENTE | ELABOR A | ACTUALIZ A | ANUL A |
| PROCEDIMIENTO | Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD | ACI-PR-001 | ACI-PR-001 | V8 | V9 | | X | |
| FORMATO | Formato Requerimiento PQRSFD | ACI-FM-001 | ACI-FM-001 | V5 | V6 | | X | |
| FORMATO | Formato Remisión de PQRSFD | | ACI-FM-002 | | V1 | | | X |
| FORMATO | Formato de Aviso de Notificación | | ACI-FM-003 | | V1 | X | | |
| FORMATO | Encuesta Atención al Ciudadano | | ACI-FM-004 | | V1 | X | | |

DESCRIPCIÓN DE LA JUSTIFICACIÓN:

Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD - ACI-PR-001 V8:

Se actualiza el procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias, en atención al Plan de Mejora del proceso de Atención al Ciudadano y en articulación con el proceso de Gestión Documental. La actualización se ha proyectado con enfoque en la mejora de los términos de respuesta de las PQRSFD de los ciudadanos en cumplimiento de la ley 1755 de 2015. Además, en relación de la política de racionalización de trámites, uso de formatos, y la implementación de la campaña cero papeles en cumplimiento del Dec. 019 de 2012.

Formato Requerimiento PQRSFD - ACI-FM-001 V5:

Se ha modificado el formato, insertando los datos de contacto del ciudadano que interpone una PQRSFD, con el ánimo de que las correspondientes respuestas se puedan direccionar de manera asertiva.

Formato Remisión de PQRSFD - ACI-FM-002 V1:

Se elimina el uso del formato, para dar cumplimiento al Dec. 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Formato de Aviso de Notificación - ACI-FM - 003 V1:

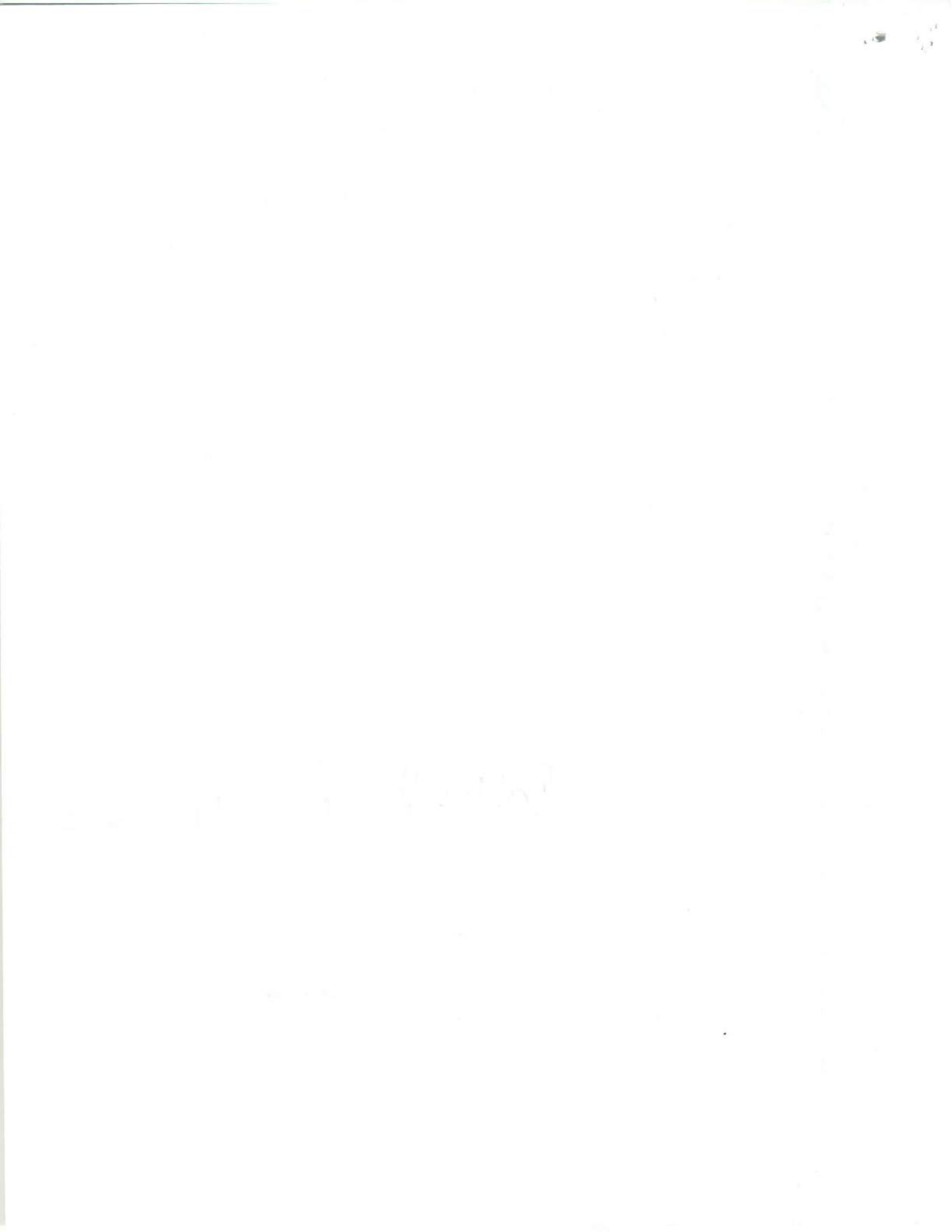
Se asocia el formato al procedimiento, en cumplimiento de la ley 1755 de 2015.

Formato de Encuesta de Satisfacción Atención al Ciudadano:

Se crea la Encuesta de Satisfacción en atención del numeral 4 del Plan de Mejora de ACI.

| AVALA: RESPONSABLE DIRECTIVO SIG <i>(En caso de ausencia aprobará el empleado público de más alto nivel del proceso)</i> | ELABORA/ACTUALIZA/ANULA: EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso | ACOMPANIAMIENTO: EQUIPO TÉCNICO SIG |
|--|---|---|
| | | |
| Nombre: MARCELA ROCÍO MARQUEZ ARENAS Cargo: SECRETARIA GENERAL | Nombre: DIANA PAOLA REAY GOMEZ Cargo: CONTRATISTA - ENLACE ACI - OAP | Nombre: ANDREA DEL PILAR ZAMBRANO Cargo: CONTRATISTA - OAP |

| TRÁMITE DE APROBACIÓN DOCUMENTAL (DILIGENCIADO POR LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN) | ¿ES APROBADO? | | FECHA DE APROBACIÓN: | RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD |
|---|----------------|----|----------------------|---|
| | SI | NO | 4-05-018 | |
| | OBSERVACIONES: | | | |
| | | | | (Firma) MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN PARA EL SIG |





ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE
PROCEDIMIENTOS Y SERVIDORES PÚBLICOS

Procesos Misionales

Proceso Atención al Ciudadano

Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD

| | |
|---------|------------|
| Código | ACI-PR-001 |
| Versión | 9 |



- OBJETIVO:** Recibir, clasificar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la atención oportuna y pertinente de los requerimientos de la Ciudadanía en general y/o Partes Interesadas, sobre la gestión misional de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial
- ALCANCE:** El procedimiento inicia con la recepción del requerimiento de la Ciudadanía en general y/o Partes Interesadas, ya sea: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia, hasta el cierre formal de la misma. El procedimiento de Atención al Ciudadano no contempla el trámite de solicitudes de certificaciones laborales y/o contractuales de Talento Humano.
- DEFINICIÓN(ES):**
 - CIUDADANO:** Persona considerada miembro de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes (RAE, 2017)
 - CLIENTE:** Persona u organización que podría recibir o recibir un producto o un servicio destinado o requerido por ella. (Núm. 3.2.4 ISO 9000:2015) Nota: Para efectos de la norma técnica y de conformidad con la ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.
 - DEBER DE DENUNCIAR:** Es deber de toda persona denunciar ante la autoridad competente, las conductas punibles de que tengan conocimiento. Para los servidores públicos, la omisión de este deber tiene connotación jurídica constitutiva de infracción a la Ley, de conformidad con el Artículo 6 de la Constitución Política.
 - DENUNCIA POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN:** Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
 - FELICITACIÓN:** Expresión de satisfacción de Ciudadanos y/o Partes Interesadas hacia la UAERMV por las acciones realizadas en beneficio de la ciudad.
 - GESTIÓN CIUDADANA:** Ejercicio del derecho a la participación mediante procesos de gestión que posibilitan la intervención autónoma de los ciudadanos y las ciudadanas en las fases de toma de decisiones administrativas. Su incidencia es favorable para la construcción de lo público. (núm. 3.1 NTD-SIG 001:2011)
 - GESTIÓN:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización (núm. 3.3.3 ISO 9000:2015).
 - DERECHO DE PETICIÓN:** De conformidad con el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015 que sustituye el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, "Toda persona tiene derecho a actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda necesidad invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos". Por su parte, la Constitución Política lo define como un derecho fundamental al incluido en el artículo 23, dentro del Título II Capítulo I "De Los Derechos Fundamentales".
 - PARTE INTERESADA:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad de la entidad (núm. 3.2.3 ISO 9000:2015). Conjunto de actores diferentes a los usuarios que tienen algún tipo de participación directa o indirecta en la operación y prestación de los bienes y servicios por parte de las entidades y organismos distritales. (núm. 3.1 NTD-SIG 001:2011)
 - PARTES INTERESADAS PERTINENTES:** Definidas en la UAERMV como: CIUDADANÍA, USUARIOS, BENEFICIARIOS, CLIENTES (Manual SIG SIG-MC-001); son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización, si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo.
 - PROVEEDOR:** Organización que proporciona un producto o un servicio. (Núm. 3.2.5 ISO 9000:2015)
 - QUEJA:** Es la 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.
 - RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
 - SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.
 - SOLICITUD DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE COPIAS:** Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan, por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.
 - SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o gestión de la entidad, cuyo objeto se encuentra relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV

OME

| | | | |
|---|--|----------------|-------------------|
| Procesos Misionales | | Código | ACI-PR-001 |
| Proceso Atención al Ciudadano | | Versión | 9 |
| Procedimiento Gestión de Requerimientos PARSFD | | | |

- TRANSPARENCIA PASIVA: hace referencia a la obligación que tienen las instituciones del Estado de responder y entregar a los ciudadanos los documentos y la información generada en el proceso de gestión y administración del organismo cuando la misma no se encuentra publicada en las páginas de Internet de los sujetos obligados.

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV



Procesos Misionales

Proceso Atención al Ciudadano

Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD

Código

ACI-PR-001

Versión

9



4. PROCEDIMIENTO

| # | DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA) | PUNTO CONTROL | TIEMPO ESTIMADO | RESPONSABLE | DEPENDENCIA INVOLUCRADA | REGISTRO | OBSERVACIONES |
|---|---|---------------|-----------------|---|-------------------------|---|---|
| 1 | <p>INICIO</p> <p>Recibir el Requerimiento PQRSFD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia, de la Ciudadanía y/o Partes Interesadas.</p> | | 20 minutos | Cualquier Servidor Público, Trabajador Oficial o Contratista UAERMV | Todas las Dependencias | ACI-FM-001 Formato de Requerimiento PQRSFD | <ul style="list-style-type: none"> Un requerimiento como: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia, se pueden recibir por los siguientes canales de atención: <ul style="list-style-type: none"> Presencial Buzón de sugerencias Telefónico Escrito E-mail Virtual (Registro en la web institucional UMV http://www.umv.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrs.html) Fax. Registro digital del Aplicativo SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. http://www.bogota.gov.co/sdqs/ |
| 2 | <p>¿El requerimiento PQRSFD fue recibido por el canal presencial o telefónico?</p> <p>SI Diligenciar el formato Requerimiento PQRSFD</p> <p>NO</p> <p>4</p> | | 5 minutos | Cualquier Servidor Público, Trabajador Oficial o Contratista UAERMV | Todas las Dependencias | ACI-FM-001 Formato de Requerimientos de PQRSFD | <p>Cualquier servidor público, trabajador oficial y contratista de la UAERMV puede recibir un requerimiento PQRSFD.</p> <p>En los casos de recibir requerimientos por los canales de atención presencial y telefónico: el servidor público (empleados públicos [de carrera administrativa, provisionales y de libre nombramiento y remoción], trabajadores oficiales y contratistas) o el designado en Atención al Ciudadano, diligenciará con letra clara y legible el formato ACI-FM-001 "Requerimientos de PQRSFD", con el fin de ser precisos en los datos que allí queden consignados.</p> <p>Para la atención de personas con discapacidad física, psíquica o mental, persona con discapacidad auditiva, entre otras (<i>Corte Constitucional - Sentencia C-548 de 2015</i>), se ayudará a diligenciar el formato para procurar aplicar el criterio de Transparencia de Accesibilidad a la Información.</p> |
| 3 | <p>Imprimir el requerimiento recibido por otros canales de atención (diferente al Personal o Telefónico) para ser relacionado como PQRSFD</p> <p>A</p> | | 1 minuto | Servidor(a) Público(a) Designado(a) de Atención al Ciudadano | Secretaría General | Registros PQRSFD de los canales de atención | <p>Se imprimirá el requerimiento para su radicación y distribución, en los casos de recibido por los canales de atención: Bogotá te escucha - SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor), web institucional, fax u otro ya diligenciado.</p> |

Procesos Misionales
Proceso Atención al Ciudadano
Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD

| | |
|----------------|-------------------|
| Código | ACI-PR-001 |
| Versión | 9 |



| | | | | | |
|--|----------------------------------|---|-------------------------------|---|--|
| <p align="center">A</p> <p>Enviar el requerimiento PQRSFD al sitio de Correspondencia para su radicación en el sistema ORFEO</p> | <p align="center">10 minutos</p> | <p>Servidor Público, Trabajador Oficial o Contratista UAERMV</p> | <p>Todas las Dependencias</p> | <p>ORFEO</p> | <p>Todos los requerimientos PQRSFD, en cualquiera de los casos, deben ser enviados a correspondencia para su radicación y trazabilidad el sistema ORFEO.</p> |
| <p>Radicalar las PQRSFD en el sitio destinado para la Recepción de Correspondencia de la UAERMV mediante el sistema ORFEO.</p> | <p align="center">10 minutos</p> | <p>Auxiliar Administrativo Correspondencia</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>ACI-FM-001 Formato de Requerimiento PQRSFD Registros PQRSFD de los canales de atención</p> | <p>Serán radicados todos los requerimientos PQRSFD que provengan desde cualquier canal de atención de la entidad.</p> |
| <p>Enviar a Atención al Ciudadano todos los requerimientos PQRSFD recibidos por Correspondencia</p> | <p align="center">20 minutos</p> | <p>Auxiliar Administrativo Correspondencia</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>GDO-FM-002 SCANER de los PQRSFD</p> | <p>Correspondencia envía a Atención al Ciudadano las PQRSFD debidamente relacionadas en el formato GDO-FM-002, para su diligenciamiento total.</p> <p>Atención al ciudadano recibirá la PQRSFD y le dará el respectivo trámite en Bogotá Te Escucha-SDQS.</p> <p>De igual manera, Correspondencia asignará en el sistema ORFEO al Proceso Atención al Ciudadano, todos los PQRSFD (escaneados) para su posterior reasignación en los procesos/dependencias competentes de la respuesta.</p> |
| <p>Incorporar los PQRSFD recibidos en Bogotá Te Escucha - SDQS</p> <p align="center">B</p> | <p align="center">10 minutos</p> | <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a) de Atención al Ciudadano</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>SDQS</p> | <p>Los requerimientos PQRSFD recibidos por los canales habilitados por la UAERMV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presencial • Buzón de sugerencias • Telefónico • Escrito • E-mail • Virtual (Registro en la web institucional UMW http://www.umm.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrs.html) • Registro digital del Aplicativo SDQS – Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. http://www.bogota.gov.co/sdqs/ <p>Son registrados en Bogotá Te Escucha SDQS.</p> |

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la Intranet SIGGESTION de la UAERMV



Procesos Misionales

Proceso Atención al Ciudadano

Procedimiento Gestión de Requerimientos PORSFD




Código

ACI-PR-001

Versión

9



| | | | | | |
|--|---|---------------|---|---------------------------|--|
| <p>B</p> <p>¿El requerimiento PORSFD es de competencia de la UAERMV?</p> <p>SI</p> <p>NO</p> <p>Remitir con oficio el requerimiento PORSFD a la Entidad competente, con copia al Remitente.</p> <p>FIN</p> |  | <p>1 hora</p> | <p>Servidor(a) Público(a) o contratista Designado(a) de Atención al Ciudadano</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>SDQS</p> <p>El servidor público o contratista designado del proceso Atención al Ciudadano VERIFICA el requerimiento en el sistema SDQS, para determinar si es competencia de la UAERMV o es competencia de otra entidad del Distrito u otro orden territorial o nacional. Cuando el requerimiento no sea de competencia de la UAERMV, el servidor público designado de Atención al Ciudadano dará traslado por el SDQS al PORSFD a la entidad competente. Los traslados de los requerimientos en razón de NO COMPETENCIA se deben realizar dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del PORSFD, de acuerdo a la Ley 1755 de 2015 Art. 1.</p> |
| <p>¿El contenido del requerimiento PORSFD cuenta con la información mínima requerida?</p> <p>SI</p> <p>NO</p> <p>Requirir al peticionario para que complete el contenido del requerimiento PORSFD.</p> |  | <p>1 hora</p> | <p>Servidor(a) Público(a) o contratista Designado(a) de Atención al Ciudadano</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>SDQS</p> <p>El servidor público o contratista designado del proceso Atención al Ciudadano VERIFICA que el contenido del requerimiento PORSFD cuente con la información mínima requerida para dar respuesta por parte de la UAERMV. Cuando el requerimiento PORSFD se encuentra incompleto, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción del requerimiento para que lo complete en el término máximo de un (1) mes, de conformidad con la Ley 1755 de 2015.</p> |
| <p>Análizar y Clasificar el requerimiento recibido para su reasignación mediante ORFEO entre los procesos/dependencias competentes para dar solución y trámite</p> <p>C</p> |  | <p>1 hora</p> | <p>Servidor(a) Público(a) o contratista Designado(a) de Atención al Ciudadano</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>Reporte de ORFEO</p> <p>El servidor público o contratista designado del proceso Atención al Ciudadano ANALIZA y CLASIFICA el requerimiento en el sistema SDQS, para continuar su trámite, con el fin de definir la dependencia a la que debe ser asignado para que sea gestionado. Así mismo deberá CONTROLAR todas las PORSFD recibidas en el sitio de Recepción de Correspondencia en la Sede Administrativa (registrados en el sistema ORFEO (Proceso Gestión Documental). Para esto, llevará el control de los formatos: ACI-FM-001 Requerimiento PORSFD.</p> |

Handwritten initials

Procesos Misionales
 Proceso Atención al Ciudadano
 Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD

| | |
|---------|------------|
| Código | ACI-PR-001 |
| Versión | 9 |

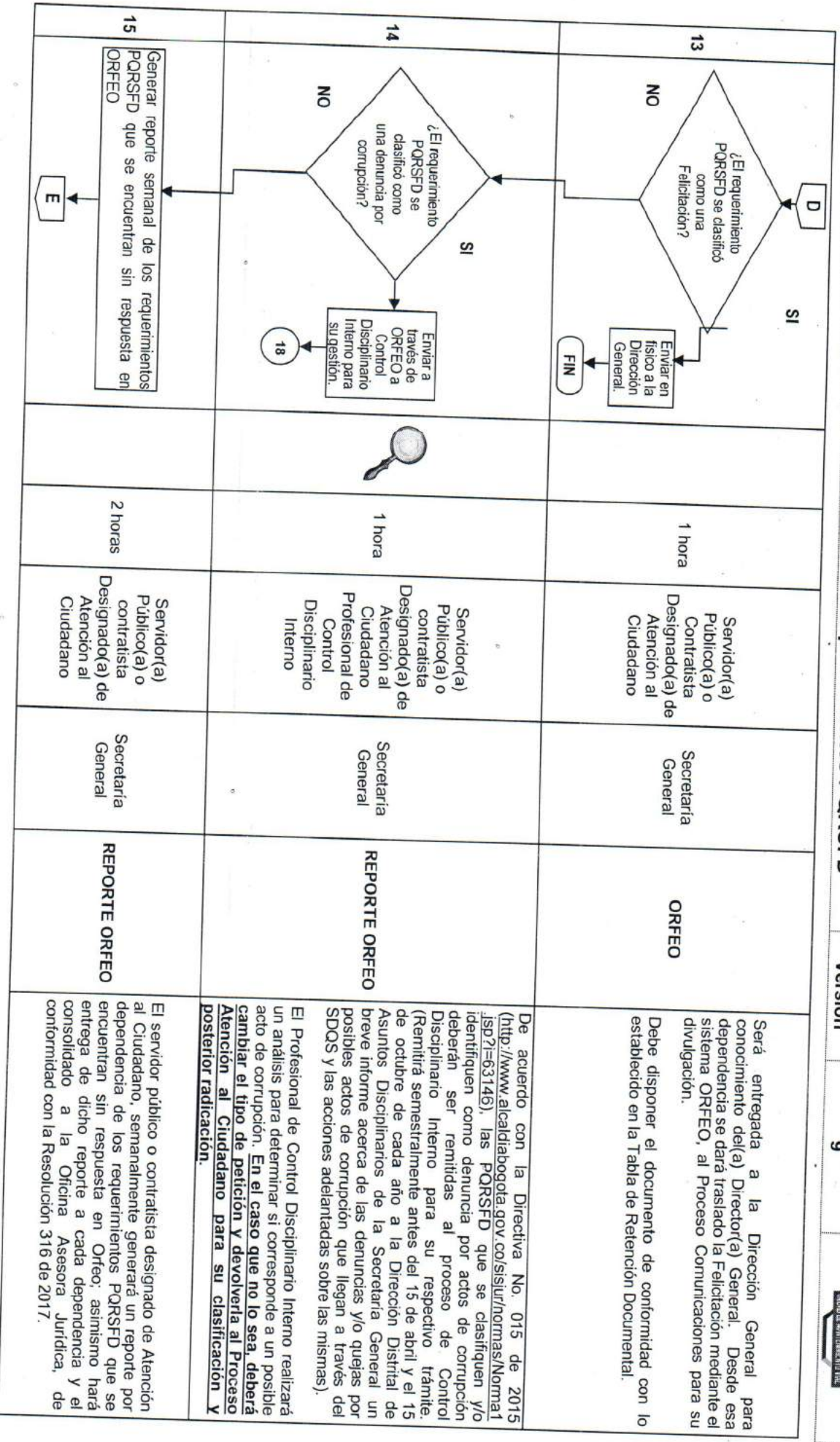


| | | | | | | |
|---|--|---------|--|--------------------|------------------|---|
| <p>11</p> <p>¿El requerimiento PQRSFD se trata de información de acceso público no publicada por la entidad?</p> <p>SI</p> <p>NO</p> <p>Enviar a la Dependencia encargada de la solicitud y Copiar a la Oficina Asesora de Planeación a través de ORFEO</p> <p>17</p> | | 1 hora | Servidor(a) contratista Designado(a) de Atención al Ciudadano | Secretaría General | Reporte de ORFEO | <p>Cuando el requerimiento trate de información de acceso público a la que se refiere la Ley 1712 de 2014 y no se encuentre publicada en la página web de la entidad, el Servidor Público o contratista designado de Atención al Ciudadano lo informará mediante Orfeo la Oficina Asesora de Planeación, siguiendo de esta manera el CANAL DE TRANSPARENCIA PASIVA, teniendo en cuenta: la "Gratuidad", el "Tiempo" de respuesta y el principio de "Buena Fe" en la información suministrada.</p> <p>En aplicación del Art. 19 de la Ley 1712 de 2014, "...toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito..."</p> |
| <p>12</p> <p>Reasignar cada PQRSFD a través de ORFEO a la Dependencia clasificada por Atención al Ciudadano según la competencia</p> <p>D</p> | | 4 horas | Servidor(a) Público(a) o contratista Designado(a) de Atención al Ciudadano | Secretaría General | Reporte de ORFEO | <p>Se debe asignar cada PQRSFD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia radicada a la dependencia de competencia y mediante el sistema ORFEO enunciando las indicaciones del tiempo de ley para dar la respuesta, de esa manera posteriormente se pueda realizar un control y seguimiento de los PQRSFD radicados y asignados.</p> <p>La Oficina de Control Interno, generará un reporte periódico desde ORFEO, de las PQRSFD asignadas a las dependencias para su respuesta.</p> <p>En el caso de Derechos de Petición de antes de control y los relacionados con su competencia: se reasigna a través de ORFEO a la Oficina Asesora Jurídica para su archivo, control y seguimiento; además de vigilar la respuesta que deba firmar el (la) Director(a) General.</p> <p>Si son respuestas para el Concejo de Bogotá D.C., Congreso de la República u otros entes de control, debe tener el Visto Bueno de la Oficina Asesora Jurídica.</p> |

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISEGESTION de la UAERMV

Procesos Misionales
Proceso Atención al Ciudadano
Procedimiento Gestión de Requerimientos PORSFD

| | |
|----------------|------------|
| Código | ACI-PR-001 |
| Versión | 9 |



Carla



Procesos Misionales

Proceso Atención al Ciudadano

Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD



Código

ACI-PR-001

Versión

9






| | | | | | | |
|--|---|------------------------|--|---|--|---|
| <p>16</p> <p>E</p> <p>Comunicar al peticionario la recepción del requerimiento PQRSFD en la UAERMV</p> | | <p>15 minutos</p> | <p>Servidor(a) Público(a) de la dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento PQRSFD</p> | <p>Dependencia encargada de dar respuesta al requerimiento PQRSFD</p> | <p>ORFEO</p> | <p>El servidor público encargado de dar respuesta al requerimiento PQRSFD, a través de ORFEO envía una notificación de recepción del requerimiento al peticionario, dicha notificación debe contener la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de radicado en el SDQS y número de radicado de la UAERMV. • Dependencia a cargo de la respuesta. • Tipo de requerimiento. • Término de respuesta. • Fecha de respuesta. |
| <p>17</p> <p>¿La respuesta al requerimiento PQRSFD se puede extender más allá del término legal?</p> <p>SI</p> <p>Informar al peticionario la ampliación de términos mediante oficio</p> <p>19</p> |  | <p>1 hora</p> | <p>Servidor(a) Público(a) de Atención al Ciudadano</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>GDO-FM-004 Formato Oficio</p> | <p>Deben considerarse los términos para atender peticiones, quejas y solicitudes contenidos en 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 (http://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisur/normas/Normal1.jsp?i=62152), el Manual de Atención a la Ciudadanía (ACI-MA-001) y la Resolución 316 de 2017:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derecho de petición de interés general y/o particular 15 días hábiles. • Traslado por competencia 5 hábiles • Solicitudes de documentos que reposan en la entidad 10 días hábiles. • Consultas 30 días hábiles. • Peticiones de otras entidades y órganos de control 10 días hábiles. • Peticiones del Congreso de la República 5 días hábiles. • Proposiciones del Concejo de Bogotá 3 días hábiles. • Peticiones por razones de salud o seguridad personal (inminente riesgo a la vida) son prioritarias. • Peticiones periodistas son de trámite preferencial • Asimismo, en los casos que aplique, cuando otra dependencia dé respuesta a un PQRSFD, esa respuesta debe ser revisada por la Oficina Asesora |
| <p>18</p> <p>Dar respuesta o solución al requerimiento PQRSFD</p> <p>F</p> |  | <p>Términos de ley</p> | <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a) por el Responsable Directivo</p> | <p>Dependencia designada para atender los PQRSFD</p> | <p>GDO-FM-004 Formato Oficio y anexos correspondientes</p> | <p>La impresión de este documento se considera Copia No Controlada. La versión vigente se encuentra en la intranet SISEGESTION de la UAERMV</p> |

Procesos Misionales
Proceso Atención al Ciudadano
Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD

| | |
|----------------|------------|
| Código | ACI-PR-001 |
| Versión | 9 |



| | | | | | | |
|--|---|---------------|--|--|---|---|
| <p>19</p> <p style="text-align: center;">F</p> <p>Remitir la respuesta al sitio de Correspondencia de la UAERMV para el envío al Remitente o Peticionario.</p> |  | <p>1 hora</p> | <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a)</p> <p>Auxiliar Administrativo Correspondencia</p> <p>Servidor(a) Público(a) o contratista Designado(a) de Gestión Documental</p> | <p>Dependencia designada para atender los PQRSFD</p> <p>Correspondencia de la Secretaría General</p> | <p>GDO-FM-004 Formato Oficio.</p> <p>Escáner de la Respuesta PQRSFD</p> | <p>Jurídica mínimo un día antes de su vencimiento.</p> <p>La respuesta (oficio) al Requerimiento PQRSFD debe ser radicada en el sitio de Recepción de Correspondencia en el tiempo de ley, previa asignación del respectivo número de radicado de salida en ORFEO.</p> <p>Se tendrá el cuidado de relacionar los anexos (si se requieren).</p> <p>En el Asunto deberá escribirse el "Número del Radicado Remisorio" para el CONTROL Y SEGUIMIENTO por parte de Atención al Ciudadano, y en los casos de Peticiones por la Oficina Asesora Jurídica. (PROCEDIMIENTO JUR-PR-009 CONTROL DE DERECHOS DE PETICIÓN)</p> <p>La Oficina de Control Interno, generará un reporte periódico desde ORFEO, de las respuestas a PQRSFD emitidas por las dependencias.</p> <p>El cierre formal (por la dependencia competente) de la PQRSFD debe realizarse en el aplicativo ORFEO, una vez el área de Correspondencia remite la respuesta.</p> <p>El cierre formal por parte de Atención al Ciudadano se realiza una vez ha recibido de Correspondencia la respuesta previamente radicada por la dependencia encargada de emitirla. El funcionario(a) de Atención al Ciudadano ingresará y subirá la respuesta emitida por la entidad al SDQS para dar cierre a la petición.</p> <p>El Servidor Público o Contratista Designado de Atención al Ciudadano registra la respuesta definitiva a la PQRSFD desde Bogotá Te Escucha - SDQS.</p> <p>Bogotá Te Escucha - SDQS notifica automáticamente el envío de la respuesta a la petición por correo electrónico al petionario.</p> <p>Si la PQRSFD no tiene registro en Bogotá Te Escucha - SDQS, y su contacto es únicamente el correo electrónico, el Servidor Público Designado que ha emitido la respuesta, debe informar mediante ORFEO a Atención al Ciudadano de ésta, para su correspondiente remisión al petionario desde el correo electrónico institucional.</p> <p>En los casos en que el petionario registre únicamente la dirección física, la respuesta a la PQRSFD será remitida por el área de Correspondencia al domicilio del petionario.</p> <p>De conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el petionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público Designado</p> |
| <p>20</p> <p>Realizar el cierre formal de Requerimiento PQRSFD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y/o Denuncia de la Ciudadanía y/o Partes Interesadas en el sistema ORFEO y en SDQS.</p> |  | <p>3 Dias</p> | <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a)</p> | <p>Dependencia designada para realizar atender la PQRSFD y Secretaría General</p> | <p>ORFEO</p> | <p>El Servidor Público o Contratista Designado de Atención al Ciudadano registra la respuesta definitiva a la PQRSFD desde Bogotá Te Escucha - SDQS.</p> <p>Bogotá Te Escucha - SDQS notifica automáticamente el envío de la respuesta a la petición por correo electrónico al petionario.</p> <p>Si la PQRSFD no tiene registro en Bogotá Te Escucha - SDQS, y su contacto es únicamente el correo electrónico, el Servidor Público Designado que ha emitido la respuesta, debe informar mediante ORFEO a Atención al Ciudadano de ésta, para su correspondiente remisión al petionario desde el correo electrónico institucional.</p> <p>En los casos en que el petionario registre únicamente la dirección física, la respuesta a la PQRSFD será remitida por el área de Correspondencia al domicilio del petionario.</p> <p>De conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el petionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público Designado</p> |
| <p>21</p> <p style="text-align: center;">G</p> <p>Remitir al petionario la respuesta definitiva a la PQRSFD o publicar el aviso de notificación.</p> |  | <p>1 día</p> | <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a)</p> <p>Servidor(a) Contratista Designado(a) de Atención al Ciudadano y Correspondencia</p> | <p>SECRETARIA GENERAL</p> | <p>SDQS Formato ACI-FM-003 ORFEO</p> | <p>El Servidor Público o Contratista Designado de Atención al Ciudadano registra la respuesta definitiva a la PQRSFD desde Bogotá Te Escucha - SDQS.</p> <p>Bogotá Te Escucha - SDQS notifica automáticamente el envío de la respuesta a la petición por correo electrónico al petionario.</p> <p>Si la PQRSFD no tiene registro en Bogotá Te Escucha - SDQS, y su contacto es únicamente el correo electrónico, el Servidor Público Designado que ha emitido la respuesta, debe informar mediante ORFEO a Atención al Ciudadano de ésta, para su correspondiente remisión al petionario desde el correo electrónico institucional.</p> <p>En los casos en que el petionario registre únicamente la dirección física, la respuesta a la PQRSFD será remitida por el área de Correspondencia al domicilio del petionario.</p> <p>De conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en caso de que el petionario no tenga datos de contacto o la dirección física esté errada, el Servidor Público Designado</p> |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Jefatura Administrativa Especial de
Repartido y Mantenimiento Vial

Procesos Misionales

Proceso Atención al Ciudadano

Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD



Código ACI-PR-001

Versión 9

| | | | | | | |
|----|---|--------|--|--|--|--|
| | | | | | | <p>elaborará el aviso de notificación en el formato ACI-FM-003, y lo publicará en la cartelera de la Entidad.</p> |
| 22 | <p>G</p> <p>Clasificar el PQRSFD de conformidad con lo establecido en la TRD, en especial el historial de intervención de segmento vial.</p> | 1 día | <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a)</p> | <p>Dependencia designada para realizar atender la PQRSFD</p> | <p>Expediente</p> | <p>Cuando el requerimiento PQRSFD esté relacionado con intervención de segmento vial o contratos., la dependencia responsable de dar respuesta debe disponer el documento de conformidad con lo establecido en la Tabla de Retención Documental.</p> |
| 23 | <p>Realizar el seguimiento de la respuesta del PQRSFD</p> | | <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a) de Atención al Ciudadano</p> <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a) de Jurídica</p> | <p>Secretaría General</p> <p>Oficina Asesora Jurídica</p> | <p>Escáner de la Respuesta PQRSFD</p> | <p>Se guardará digitalmente (NO SE IMPRIMIRÁ) el escáner del oficio de respuesta del PQRSFD por parte de Atención al Ciudadano y en los que le compete a la Oficina Asesora Jurídica, para su trazabilidad, seguimiento y control.</p> <p>Se guardará el nombre del archivo de la siguiente manera: FECHA (año-mes-día) - RADICADO ENTRADA - GUIÓN - RADICADO SALIDA.</p> <p>Ejemplo: 2017-06-21 20170116001234 - 20170116005678</p> |
| 24 | <p>Elaborar el informe mensual del estado de los requerimientos que ingresan a la entidad con destino a la Veeduría Distrital</p> | 3 días | <p>Servidor(a) Público(a) Designado(a) de Atención al Ciudadano</p> | <p>Secretaría General</p> | <p>Formato Informe mensual PQRSFD Veeduría Distrital</p> | <p>El Servidor Público o contratista designado de Atención al Ciudadano debe ingresar al Sistema de Quejas y Reclamos SDQS de la Alcaldía Mayor para generar el reporte del mes vencido. El informe debe ser subido en la página de la Veeduría Distrital en los próximos 15 días hábiles del mes en curso.</p> <p>Dicho reporte debe reflejar los datos que se encuentran registrados tanto en el sistema ORFEO como en el SDQS y estar acorde a las directrices impartidas por la Veeduría Distrital.</p> <p>El reporte se publicará en la página web de la Entidad, en la sección de transparencia, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014.</p> |
| 25 | <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> | | | | | |

Procesos Misionales

Proceso Atención al Ciudadano

Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD

Código

ACI-PR-001

Versión

9



REVISIÓN Y APROBACIÓN:

| | | |
|--|--|---|
| Elaborado y/o Actualizado por: EQUIPO OPERATIVO SIG del Proceso: DIANA PAOLA REAY GOMEZ CONTRATISTA – ENLACE ACI - OAP | Válidado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso: | Aprobado: |
| Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG: NATALIA NOTARO MORA CONTRATISTA -SIG | Firma: MARCELA ROCÍO MARQUEZ ARENAS Secretaría General UAERMV | Firma: MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE Representante de la Alta Dirección |

CONTROL DE CAMBIOS:

| VERSIÓN | DESCRIPCIÓN | FECHA | APROBADO |
|---------|---|---------------------|------------------------------------|
| 001 | Debido a cambio de responsabilidad entre la Subdirección de Mantenimiento vial y la Oficina asesora de planeación se ajustaron las actividades 7 y 8 y la 9 fue eliminada dado que ya no se realiza, además se establece que todas las solicitudes serán recibidas por la Subdirección de gestión Corporativa –Atención al Ciudadano- en la que se verificará la competencia de intervención de la vía | 5 DE ABRIL DE 2010 | JEFE OAP |
| 002 | Se realizan ajustes para incluir los cambios a la estructura orgánica de la UAERMV aprobada mediante Acuerdo 010 de 2010. Se adopta un nuevo procedimiento donde se integran los procedimientos de atención de solicitudes generales y de requerimientos sobre la gestión misional. Se incluyen como áreas responsables las oficinas de Jurídica y de Control Interno | 4 DE AGOSTO DE 2011 | MÓNICA RUBIO ARENAS |
| 003 | Se ajustaron cambios a la versión actual de la caracterización en cuanto a: -Indicadores y Riesgos -Nombre, Cargos y Firmas de Revisión y Firmas de Aprobación | Mayo de 2013 | LIDIA MARINA CERÓN PORTILLA |
| 004 | Se ajusta a la normatividad vigente. | septiembre 2013 | JUAN HERNANDO LIZARAZO JARA |
| 005 | Se realiza la actualización del procedimiento para la atención de las PQRSF de las partes interesadas, teniendo en cuenta los métodos de atención del ciudadano y el usuario y/o beneficiario. Se realizó a partir de varias reuniones con el acompañamiento de Karol Aldana Castro, Carlos Sanabria Zambrano, Martha Patricia Aguilari, Alirio Parra G., Karen V. Mora, Ana Yusely Casallas, Juan David Duarte y Nelson Ovalle. | Noviembre 2015 | Jefe Oficina Asesora de Planeación |
| 006 | Cambia el nombre (antes era: Atención de Partes Interesadas). Se corrige el objetivo que refiere a la atención de requerimientos de carácter misional (no institucional). Se corrige la letra S: Solicitud por Sugerencia de la sigla PQRSFD y se agrega la D: Denuncia. Quien recibe - analiza - clasifica - controla TODOS los PQRSFD es Atención al Ciudadano. Se actualiza formato ACI-FM-001 Requerimiento PQRSFD (Petición - Queja - Reclamo - Sugerencia - Felicitación - Denuncia) y se crea un nuevo formato ACI-FM-002 Remisión de PQRSFD (se elimina la encuesta con el consecutivo 002) | JUNIO 2016 | MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE |
| 007 | En la actividad No. 1 se corrige "atender" por "recibir". En la actividad No. 11 Las Felicitaciones serán archivadas en una carpeta en la TRD – Tabla de Retención Documental del Proceso Atención al Ciudadano. | OCTUBRE 2016 | MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE |
| 8 | Se agrega la actividad No. 9 referente a la Transparencia Pasiva sobre las solicitudes o requerimientos de PQRSFD de información que no se encuentra publicada por la entidad. Se incluye actividad No 18 sobre elaboración de informes para la Veeduría Distrital. | JUNIO 2017 | MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE |

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SIGGESTION de la UAERMV



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
MUNICIPALIDAD DE BOGOTÁ
Unidad Administrativa Especial de
Planeación y Mantenimiento

Procesos Misionales

Proceso Atención al Ciudadano

Procedimiento Gestión de Requerimientos PQRSFD



ACI-PR-001

Código

Versión


9

Actividad 2, se modificó la descripción de la Actividad, forma de diligenciamiento del formato ACI-FM-001 "Formato de requerimiento PQRSFD".
Se eliminó actividad 4. Se centraliza el recibo de las PQRSFD en la Oficina de Atención al Ciudadano.
En la actividad 4 de la V9, se modifica el tiempo estimado de ejecución de la actividad, de 1 hora a 10 minutos disminuyendo el tiempo de trámite.
En la actividad 5 de la V9, se modifica el tiempo estimado de ejecución de la actividad, de 2 horas a 10 minutos, disminuyendo el tiempo de trámite.
Se modifica la actividad 6 V9, correspondencia remite a Atención al Ciudadano las PQRSFD, mediante formato GDO-FM-002.
Se introdujo la actividad 7, las PQRSFD deben ser incorporadas al SDQS.
Se introdujo la actividad 8, estableciendo un filtro para las PQRSFD que deben ser trasladadas por competencia.
Se introdujo la actividad 9, se solicita ampliación de la información de la PQRSFD al ciudadano, según lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.
Se introdujo la actividad 10, se establece el filtro para la clasificación de las PQRSFD en Atención al Ciudadano, para su asignación a cada una de las dependencias de la Entidad competentes.
Se modifica la actividad 11 V9, las PQRSFD de solicitud de información que deba ser publicada en la página web, se informará a la OAP, desde Atención al Ciudadano mediante Orfeo.
Se eliminó la actividad 10 V8, las peticiones que no son de competencia de la Entidad se trasladan en el primer filtro realizado en Atención al Ciudadano.
Se modificó la actividad 12 V9, Atención al Ciudadano reasigna las PQRSFD para su respuesta mediante Orfeo.
Desde la OCI, se genera el seguimiento a las PQRSFD a través ORFEO.
Se ajustó la actividad 13 V9 con respecto a la conservación de las Felicitaciones de acuerdo los procedimientos de Gestión Documental.
Se introdujo actividad 15, de conformidad con la Resolución 316 de 2017 Atención al Ciudadano genera un reporte semanal de las PQRSFD vencidas por dependencia.
Se introdujo la actividad 16, la dependencia competente de respuesta de la PQRSFD, notifica mediante correo electrónico, al ciudadano el recibo para gestión de la misma.
Se introdujo la actividad 17, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2017, se emite la ampliación de términos para respuesta de las PQRSFD.
Se modifica la actividad 19 V9, el tiempo de estimado de la actividad se redujo a una hora. Desde la OCI, se genera el seguimiento a las PQRSFD a través ORFEO.
Se introdujo la actividad 21, las PQRSFD que provengan de un ciudadano Anónimo deben ser respondidas mediante Formato de Aviso de Notificación" ACI-FM-003 que se incorpora al procedimiento.
Se introdujo la actividad 22, se genera la disposición de la Tabla de Retención Documental para el historial de intervención de segmento vial.
Se eliminó el uso del formato ACI-FM-002 "Formato de Remisión de PQRSFD", para dar cumplimiento al Dec. 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Abril 2018

MARTHA PATRICIA AGUILAR COPETE
Jefe Oficina Asesora de Planeación



| | | |
|---|---|-------------------|
|  ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>BOGOTÁ</small> <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL</small> | FORMATO AVISO DE NOTIFICACIÓN | |
| | CÓDIGO: ACI-FM-003 | VERSIÓN: 1 |
| | FECHA DE APLICACIÓN: ABRIL DE 2018 | |

AVISO DE NOTIFICACIÓN

El (La) *(indicar el cargo del directivo que suscribe el acto a notificar)* de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial hace saber:

Que en respuesta a la petición **ANÓNIMA** radicada con No. *(Escribir el número y fecha de radicado de la petición)* y SDQS *(escribir en número de petición que asigna el SDQS)*, se emitió el Oficio No. *(Escribir el número y fecha de radicado de la respuesta)*, y ante el desconocimiento de información de notificación del peticionario, se debe dar aplicación a lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en aras de garantizar la vigencia del principio de publicidad (artículo 3º de la Ley 1437 de 2011), notificando por aviso el referido oficio, cuyo texto es el siguiente:

“transcriba el texto de la respuesta”

Se fija el presente aviso en la página web y en la cartelera de la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial junto con el oficio a notificar por el término de cinco (5) días, a primera hora del día _____, y se desfija finalizada la jornada del día _____, advirtiendo que la notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso y que por las características propias del acto a notificar, contra el mismo no proceden recursos.

Cordialmente,

ESCRIBA EL NOMBRE DEL DIRECTIVO QUE SUSCRIBE LA RESPUESTA A NOTIFICAR

Escriba el cargo del directivo

Elaboró: Escribir el nombre y el apellido de la persona que proyecta la comunicación – cargo y dependencia

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada La versión vigente se encuentra en la intranet SISGESTION de la UAERMV





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
UNIDAD DE SERVICIOS VIAL

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO

CÓDIGO: ACI-FM-004

VERSIÓN: 1

FECHA DE APLICACIÓN: ABRIL DE 2018

SDQS

RADICADO DE ENTRADA

RADICADO DE SALIDA

Por favor seleccione su calificación para cada pregunta:

| | PREGUNTAS | MUY BUENA | BUENA | REGULAR | DEFICIENTE | MUY DEFICIENTE | NO SABE / NO RESPONDE |
|---|---|-----------|-------|---------|------------|----------------|-----------------------|
| 1 | ¿Cómo califica la facilidad para colocar una PQRSFD EN LA UAERMV? | | | | | | |
| 2 | ¿Cómo califica la coherencia o relación que existe entre la respuesta que le enviaron a su derecho de petición o requerimiento y lo que usted manifestó en su petición? | | | | | | |
| 3 | ¿Cómo califica la claridad de la respuesta que le enviaron, es decir si fue de fácil comprensión la información que le escribieron? | | | | | | |
| 4 | ¿Cómo califica la oportunidad de la respuesta que enviaron a su petición, es decir si cumplió los tiempos establecidos en la normatividad de acuerdo con el tipo de su solicitud? | | | | | | |
| 5 | Si tuvo que llamar o contactar Atención al Ciudadano de la UAERMV, ¿cómo califica la amabilidad, calidez, trato del profesional que lo (la) atendió? | | | | | | |
| 6 | ¿Cómo califica la efectividad o resultado final de la respuesta recibida, en cuanto a si la respuesta resolvió su necesidad? | | | | | | |
| 7 | ¿Cómo califica la calidad general del Sistema de Quejas y Soluciones de la UAERMV? | | | | | | |

Si tiene usted alguna sugerencia para que la UAERMV mejore su trámite de PQRSFD, le agradeceremos escriba en este campo:

