

	Procedimiento Gestión de Peticiónes Ciudadanas - PQRSD	CÓDIGO: P1_SC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA: 27/12/2023
		Página 1 de 7

1. OBJETIVO:

Determinar las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro, análisis, direccionamiento y/o respuesta oportuna de las peticiones ciudadanas - PQRSD (derechos de petición de interés general y particular, queja, reclamo, sugerencias, felicitación, consulta, solicitud de acceso a la información, solicitud de copia y denuncias por posibles actos de corrupción) presentadas en la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología (ATENEA), para la mejora continua de la prestación de los servicios que la Agencia ofrece a la ciudadanía.

2. ALCANCE:

El procedimiento inicia con la recepción y registro de las peticiones – PQRSD a través de los diferentes canales de comunicación e interacción ciudadana dispuestos por la Agencia, y finaliza con el cargue, el cierre de la respuesta emitida al peticionario en los Sistema de Gestión de Correspondencia y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y la realización de los informes y/o reportes de gestión de peticiones ciudadanas.

3. GENERALIDADES:

Todas las peticiones ciudadanas - PQRSD que ingresan a la Agencia a través de los diferentes canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la entidad, deben estar registradas tanto en Sistema Bogotá – Te Escucha, como en el sistema de gestión de correspondencia dispuesta por la Entidad y las dependencias de la Agencia deberán velar por la gestión en la respuesta de fondo de las peticiones ciudadanas, bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y deben estar alineadas a la Cartilla de lenguaje Incluyente de Atenea.

En caso de que una petición ciudadana sea recibida directamente en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá - Te Escucha, la misma deberá ser integrada en el sistema de gestión de correspondencia, para que esta pueda ser gestionada por la dependencia competente de la Agencia. Se exceptúan los traslados por no competencia que deban ser remitidos a alguna entidad distrital, las cuales serán trasladadas directamente por Bogotá Te Escucha sin necesidad de realizar oficio de salida.

En caso de que se genere una respuesta definitiva en el primer contacto con el ciudadano, no se procede a realizar el registro de la petición ciudadana PQRSD en ninguno de los Sistemas dispuesto para tal fin, de lo contrario si procede a ser registrados.

Los colaboradores de la Agencia deberán adoptar los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., el cual tiene el propósito de orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones. Así mismo, los colaboradores deberán hacer uso del Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual contiene los lineamientos para el manejo y uso del sistema Bogotá Te Escucha.

Toda solicitud que se identifique como una denuncia por posibles actos de corrupción deberán ser remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario y tendrán carácter reservado.

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas - PQRSD	CÓDIGO: P1_SC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA: 27/12/2023
		Página 2 de 7

Los tiempos para la gestión de las peticiones ciudadanas serán los establecidos en la ley 1755 de 2015, los cuales se relacionan a continuación:

TIPO DE SOLICITUD	TÉRMINOS PARA CONTESTACIÓN (DÍAS HÁBILES)
Derecho de petición de interés particular	15
Derecho de petición de interés general	15
Queja	15
Reclamo	15
Felicitación	15
Sugerencia	15
Solicitud de acceso a la información	10
Solicitud de copia	10
Consulta	30
Denuncias por posibles actos de corrupción	15

Nota: Los documentos de la respuesta se deberán dejar como soporte en el Sistema Bogotá – Te Escucha, como en el sistema de gestión de correspondencia.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
	Inicio		
1.	<p>Recibir y registrar la petición ciudadana – PQRSD de acuerdo con lo establecido, la cual debe contener los siguientes datos del peticionario: Tipo de documento, número de documento; nombres y apellidos; email; dirección y teléfono, Así mismo conforme a la tipificación, se debe diligenciar los siguientes campos: Tipo documental, tipo cierre, tema, Categoría, subtema, tipo de trámite y proceso de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si la petición ciudadana se recibe de manera escrita se debe registrar en la ventanilla única de radicación, en el sistema de gestión de correspondencia dispuesto por la entidad y simultáneamente en el Sistema Bogotá – Te Escucha. - Cualquier petición ciudadana que sea recibida por alguna dependencia de la Agencia, deberá ser remitida al correo electrónico atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co dispuesto por la entidad para la recepción de correspondencia. - Si la petición ciudadana se recibe a través al correo electrónico atencionalciudadano@agenciaatenea.gov.co debe ser radicada por el proceso de Servicio a la Ciudadanía de la Subgerencia de Gestión Administrativa. - Si la petición ciudadana se recibe por la ventanilla única de radicación a través de la página Web de la Entidad, esta queda automáticamente registra en el sistema de gestión de correspondencia dispuesto por la entidad y simultáneamente en el Sistema Bogotá – Te Escucha. 	<p>Técnico de Gestión Documental de la Subgerencia de gestión Administrativa.</p> <p>Colaborador de la dependencia que recibe la petición.</p> <p>Técnico de Servicio a la Ciudadanía de la Subgerencia de gestión Administrativa.</p>	<p>Sistema de Gestión de Correspondencia</p> <p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha</p>

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas - PQRSD	CÓDIGO: P1_SC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA: 27/12/2023
		Página 3 de 7

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
2.	<p>Validar si la petición es competencia de la Agencia.</p> <p>¿La petición es competencia de la Agencia?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 3</p> <p>No: Se deberá analizar la comunicación y de acuerdo con la competencia se tendrá que enviar la petición ciudadana a la Entidad pertinente (Traslado por no competencia), con copia del traslado al ciudadano, la cual debe efectuarse en un tiempo no mayor a 5 días hábiles. (Fin del procedimiento).</p> <p>En caso de recibir peticiones irrespetuosas, se deberá dar rechazo a las peticiones, informando al peticionario los motivos. (Fin del procedimiento).</p>	Profesional de Servicio a la Ciudadanía de la Subgerencia de Gestión Administrativa	<p>Sistema de Gestión de Correspondencia</p> <p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha</p>
3.	<p>Revisar y trasladar la petición ciudadana a la dependencia de la Agencia que por competencia debe dar trámite o respuesta a la solicitud a través de los sistemas de gestión de correspondencia dispuesto por la entidad y de Bogotá Te Escucha.</p>	Profesional de Servicio a la Ciudadanía de la Subgerencia de Gestión Administrativa	<p>Sistema de Gestión de Correspondencia</p> <p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha</p>
4.	<p>Recibir y reasignar la petición al colaborador competente al interior de la dependencia para analizar y proyectar la respuesta a la petición ciudadana, a través del sistema de gestión de correspondencia.</p>	Profesional enlace gestor documental de la dependencia.	Sistema de Gestión de Correspondencia
5	<p>Proyectar la respuesta al peticionario, referenciando en el oficio de salida en el sistema de gestión documental, el número de radicado de entrada y el número de radicado de Bogotá Te Escucha.</p> <p>Nota: En caso de que el peticionario no haya suministrado toda la información pertinente para dar trámite a su respuesta, se deberá solicitar la ampliación de la información a través de los sistemas de gestión de correspondencia dispuesto por la entidad y en el Sistema Bogotá – Te Escucha la cual no debe superar los 10 días hábiles, contados a partir del recibo de la petición.</p>	Profesional designado para dar respuesta de la dependencia.	Sistema de Gestión de Correspondencia
6	<p>Enviar la respuesta de la petición ciudadana al director, gerente, subgerente o jefes de oficina competente para la validación de la misma.</p>	Profesional designado para dar respuesta de la dependencia.	Sistema de Gestión de Correspondencia
7 P.C.	<p>Revisar la respuesta generada al peticionario</p> <p>¿La respuesta está acorde con la solicitud del peticionario?</p> <p>Si: Firmar el documento y continua con la actividad 8.</p> <p>No: Se devuelve a la actividad 5.</p>	Director, Gerente, Subgerente o jefes de oficina.	Sistema de Gestión de Correspondencia

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas - PQRSD	CÓDIGO: P1_SC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA: 27/12/2023
		Página 4 de 7

No	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
8	<p>Cargar la respuesta emitida al peticionario y cerrar la petición ciudadana en los Sistema de Gestión de Correspondencia y Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, mediante la interoperabilidad.</p> <p>Nota 1: Si se trata de una petición anónima, para efectos de publicar la respuesta del peticionario, en caso de que la información de notificación repose en el Sistema Bogotá – Te Escucha, se brindará la respuesta por este sistema, y en caso de que la información de notificación no repose en el sistema de gestión de correspondencia dispuesto por la entidad se realizará según el Procedimiento de Notificación Actos Administrativos.</p> <p>Nota 2: En caso de que una petición no se cierre de manera automática en Bogotá Te Escucha, es responsabilidad de la dependencia encargada de generar la respuesta y dar el cierre manual en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha.</p>	Profesional designado para dar respuesta de la dependencia.	<p>Sistema de Gestión de Correspondencia</p> <p>Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha</p>
9	<p>Elaborar informes de gestión de peticiones ciudadanas y enviar al líder del proceso para la validación de la misma.</p> <p>Con respecto a los reportes de gestión de peticiones ciudadanas, se envían a los directivos, gerentes, subgerentes o jefes de oficina de la Agencia.</p> <p>Esto para hacer el seguimiento con respecto al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.</p>	Profesional de Servicio a la Ciudadanía de la Subgerencia de Gestión Administrativa	<p>Informe de gestión de peticiones ciudadanas</p> <p>Correo electrónico para el reporte de gestión de peticiones y correspondencia</p>
10	<p>Revisar y aprobar el informe sobre la gestión de peticiones ciudadanas.</p> <p>¿El informe cumple con los parámetros de la gestión de peticiones ciudadanas?</p> <p>Si: Firmar el documento y continua con la actividad 11</p> <p>No: Se devuelve a la actividad 9</p>	Subgerente de Gestión Administrativa	Correo electrónico
11	Divulgar y publicar los informes de gestión de peticiones ciudadanas a todos los procesos de la Entidad.	Profesional líder de Servicio a la Ciudadanía de la Subgerencia de Gestión Administrativa	Correo electrónico
	Fin		

Punto de Control: P.C.

5. RESULTADO FINAL

Respuesta a las peticiones ciudadanas PQRSD

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento Gestión de Peticiónes Ciudadanas - PQRSD	CÓDIGO: P1_SC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA: 27/12/2023
		Página 5 de 7

6. DEFINICIONES

Atención: Situación de Interacción entre un colaborador y un sujeto de valor que hace parte de un grupo de interés de la Entidad.

Anónimo: Se refiere a aquellas peticiones ciudadanas, que no tienen un remitente identificado o quieren mantener oculta su identidad.

Buzón de Sugerencias: Instrumento a disposición de la ciudadanía, para dar a conocer a la Entidad, las felicitaciones, sugerencias, quejas, reclamos, denuncias por posibles actos de corrupción, conflictos de interés, inhabilidad y/o incompatibilidad y/u otro tipo de faltas disciplinarias, que se estimen convenientes frente a la gestión de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología ATENEA y sus trámites y/o servicios.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía en general frente a la atención a su requerimiento.

Ciudadanía: Población que goza de un conjunto de derechos y deberes a los que está sujeto en su relación con la sociedad y para quienes se focaliza la atención institucional.

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento de la ciudadanía.

Competencia: Facultad otorgada legalmente a una Entidad para atender un determinado asunto, como una potestad para conocer y tramitar asuntos propios de su misionalidad.

Consulta: Es el derecho que posee todo ciudadano(a) de indagar sobre el estado de gestión de un requerimiento tramitado a través de alguno de los canales dispuestos para ello por la Entidad.

Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde en un lenguaje comprensible para la ciudadanía, siendo un criterio de respuesta.

Desistimiento: Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite, dentro de una determinada actuación. Puede ser expreso o tácito.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta presuntamente irregular por parte de un servidor público, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal y/o administrativa.

Día hábil: Los comprendidos de lunes a viernes, sin considerar sábados, domingos y festivos.

Inconformidad: Cuestionamiento consciente y deliberado, por parte de la ciudadanía, ante las normas o actuaciones de una Entidad.

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas - PQRSD	CÓDIGO: P1_SC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA: 27/12/2023
		Página 6 de 7

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Peticionario: Persona natural o jurídica que interpone un derecho de petición o requerimiento en cualquiera de sus modalidades o tipología.

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.

PQRSD: Petición, queja, reclamo, sugerencia o Denuncia, que puede realizar un ciudadano, mediante el uso de los diferentes canales oficiales de atención dispuestos por la Entidad.

Requerimiento: Es la necesidad expresada por uno o varios usuarios, en calidad de ciudadano(a), Entidad pública y/o privada, Ente de Control, entre otros, para ser cubierta o resuelta en la forma y fondo que corresponda, según el régimen legal.

Queja: Es la manifestación de descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Requerimiento ciudadano en el cual se pone en conocimiento de la Entidad una situación indebida en la prestación de un servicio por parte de una Entidad Pública.

Registro: Hace referencia al concepto de almacenamiento de datos o información de las peticiones que ingresan a la Entidad.

Servicio: Acción orientada a ayudar, orientar, informar o cubrir una necesidad de un grupo de personas o un usuario de la Entidad. Es la respuesta que permite al usuario la sensación de experiencia positiva o negativa

Servicio a la Ciudadanía: Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna". (Decreto 847 de 2019).

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha: Herramienta virtual habilitada por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., que permite la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier Entidad del Distrito.

Sugerencia: Propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un trámite o servicio en cumplimiento de una función pública.

Traslado por Competencia: Es el envío de peticiones por no competencia del área o la Entidad, a otro funcionario y/o Entidad, dentro de los términos legales.

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

	Procedimiento Gestión de Peticiones Ciudadanas - PQRSD	CÓDIGO: P1_SC
		VERSIÓN: 1
	Gestión de Servicios a la Ciudadanía	FECHA: 27/12/2023
		Página 7 de 7

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Cartilla de lenguaje Incluyente
- Procedimiento de Notificación Actos Administrativos
- Manual para la gestión de peticiones ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf
- Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
<https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/2212200-MA-026-Manual-Funcionario.pdf>

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CÓDIGO	NOMBRE DEL FORMATO
	No Aplica

9. ANEXOS:

No aplica

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha (De la Versión del documento que se está actualizando)	Versión (Relacionar la última versión y código del documento que se está actualizando)	Descripción del Cambio

VALIDACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
Elaboró	Fabian Nieto	Contratista - Proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía	22/12/2023
Revisó	Andrés Mauricio Benavides Bonilla	Subgerente de Gestión Administrativa	27/12/2023
Aprobó	Andrés Mauricio Benavides Bonilla	Subgerente de Gestión Administrativa	27/12/2023

Piensa en el medio ambiente, antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA