

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO

PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006
		VERSIÓN	09
		PÁGINA:	1 de 18

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

RESPONSABLE:	TIPOLOGÍA: (Misional, Estratégico, de Evaluación/Control, de Apoyo)
Subdirector(a) de Calidad del Servicio	Misional

OBJETIVO DEL PROCESO:

Recibir, analizar y direccionar las peticiones ciudadanas a las diferentes entidades distritales, nacionales o privadas que sean competentes de dar trámite y respuesta al ciudadano(a), realizar seguimiento a la atención de los requerimientos por parte de las dependencias de la Secretaría General y entidades distritales, y administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Doris Silva Garcia	Profesional Universitario - Subdireccion de Calidad del Servicio	19/04/2016	
REVISÓ	Diana Alejandra Ospina Moreno	Subdirector Tecnico - Subdireccion de Calidad del Servicio	02/05/2016	
APROBÓ	Walter Tarcicio Acosta Barreto	Director Tecnico - Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano	03/05/2016	

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	2 de 18		

DESCRIPCIÓN Y/O ALCANCE DEL PROCESO

Este proceso inicia con la formulación del plan de gestión y el proyecto de inversión de la Subdirección de Calidad del Servicio y con la recepción de la petición ciudadana a través de los diferentes canales de interacción destinados para tal fin y finaliza con el cierre de las peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y el seguimiento preventivo a las peticiones, tanto tramitadas como pendientes de respuesta a cargo de las dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. En el caso de las peticiones presentadas por las Veedurías Ciudadanas, éstas finalizarán con las acciones a implementar producto de estas, si hay lugar a ello, y con la publicación de un informe semestral en la página web de la entidad.

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
N.A.	Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión	Plan estratégico (IS). Lineamientos de operación (IS).	PLANEAR Formular Plan de Gestión y Proyecto de Inversión de la Subdirección de Calidad del Servicio	Plan de gestión.	Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión	Organismos de control.
	Proceso de administración de políticas de servicio al ciudadano en las Entidades Distritales.	Políticas en materia de servicio al ciudadano (IS).		Proyecto de inversión	Proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	
N.A.	Proceso Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.	Plan Operativo, Plan de gestión y el Proyecto de Inversión de la Subdirección de Calidad del Servicio	HACER Ejecutar Plan Operativo, Plan de gestión y el Proyecto de Inversión	Plan de gestión y el proyecto de inversión ejecutado.	Proceso de direccionamiento, programación y seguimiento a la gestión. Proceso de administración de	N.A.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
					políticas de servicio al ciudadano en las Entidades Distritales.	
Ciudadanos(as) Entidades Distritales, Nacionales o Privadas.	N.A.	Peticiones ciudadanas	<p>HACER Recibir, analizar y direccionar las peticiones ciudadanas a las diferentes entidades distritales, nacionales o privadas que sean competentes de dar tramite y respuesta al ciudadano(a)</p>	<p>Comunicación al ciudadano(a) informando sobre el traslado de la petición a las entidades competentes de dar tramite y emitir respuesta</p> <p>Oficio de traslado de la petición ciudadana a las entidades nacionales o privadas a efectos que emitan respuesta al ciudadano(a). Traslado a través del SDQS a las entidades distritales</p>	Procesos de la Secretaría General	Ciudadanos(as) Entidades Distritales, Nacionales o Privadas
Entidades Distritales	Procesos de la Secretaría General	Información sobre requerimientos, informes, soporte y desarrollo de nuevas funcionalidades	<p>HACER Parametrizar el aplicativo SDQS en las entidades distritales</p> <p>HACER Realizar capacitaciones a los</p>	Parametrización del aplicativo SDQS en las entidades distritales y en la Secretaría General	<p>Procesos de la Secretaría General</p> <p>Procesos de la Secretaría General</p>	Entidades Distritales

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	4 de 18		

Proveedor Externo	Proveedor Interno	ENTRADAS INFORMACIÓN PRIMARIA O SECUNDARIA	ACTIVIDADES CLAVES	SALIDAS-INFORMACIÓN SECUNDARIA	Cliente Interno	Cliente Externo
			servidores(as) sobre la atención de las peticiones ciudadanas y manejo operativo del aplicativo SDQS	Capacitaciones realizadas	Procesos de la Secretaría General	
			HACER Atender las peticiones de soporte funcional del SDQS	Información sobre la atención brindada a la solicitud de soporte funcional del aplicativo SDQS	Procesos de la Secretaría General	
			HACER Generar los reportes del sistema para efectuar los informes que se presentan desde la Subdirección de Calidad del Servicio	Informes de peticiones ciudadanas		

VERIFICAR	ACTUAR
<ul style="list-style-type: none"> • Informes de gestión • Indicadores • Encuestas de Percepción de clientes, usuarios, beneficiarios • Auditorias Internas de Calidad • Auditorias Externas • Autoevaluación del control • Autoevaluación de la gestión • Evaluación Independiente del sistema de control interno • Revisión por la Dirección • Derechos de petición, quejas y reclamos • Mapa de riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de Mejoramiento • Acciones Correctivas • Acciones Preventivas • Acciones de mejora

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification
 N°CO238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	5 de 18		

RECURSOS		DOCUMENTOS	POLÍTICAS DE OPERACIÓN
Humanos	Personal de planta, temporal y contratistas	PROCEDIMIENTOS Administración del aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones 2212200-PR-254 Atención de peticiones ciudadanas 2212200-PR-291	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA de 1991 : Constitución Política de Colombia 1991 Ley 58 de 1982 : Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo. Ley 57 de 1985 : Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. LEY 134 de 1994 : Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana Ley 489 de 1998 : 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
Financieros	Presupuesto de inversión Presupuesto de funcionamiento		
Tecnologías de información y comunicaciones	Hardware: Equipos de cómputo, escaner, impresora, portátil. Sistema de Información: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones		
Infraestructura	Instalaciones, puestos de trabajo adecuados, puntos de atención, mecanismos de comunicación y otros servicios (públicos, sanitarios).		
Otros			

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	6 de 18		

	No aplica.		<p>ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.</p> <p>Ley 527 de 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.</p> <p>LEY 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.</p> <p>Ley 962 de 2005: 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.</p> <p>Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p>
--	------------	--	---

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009
BUREAU VERITAS
Certification
N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	7 de 18		

		<p>LEY 1474 de 2011: 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.</p> <p>LEY 1712 de 2014: 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</p> <p>LEY 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.</p> <p>Decreto 2150 de 1995: Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</p> <p>DECRETO 2623 de 2009: por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al</p>
--	--	---

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	8 de 18		

		<p>Ciudadano.</p> <p>DECRETO 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública</p> <p>Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.</p> <p>DECRETO 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones</p> <p>Decreto 053 de 2007: Por el cual se reglamenta el Artículo No. 4 del Acuerdo 142 del 10 de marzo de 2005, expedido por el Concejo de Bogotá D.C.</p> <p>Decreto 619 de 2007: Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se</p>
--	--	--

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	9 de 18		

		<p>dictan otras disposiciones</p> <p>DECRETO 371 de 2010: 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</p> <p>DECRETO 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.</p> <p>DECRETO 392 de 2015: Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones</p> <p>RESOLUCION 378 de 2008: Por la cual se adopta la Guía para el diseño y desarrollo de sitios Web de las entidades y organismos del Distrito Capital</p> <p>Circular 033 de 2008: PROCEDIMIENTO</p>
--	--	---

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	10 de 18		

		<p>PARA PRESENTAR QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES</p> <p>Circular 034 de 2008: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES</p> <p>Circular 109 de 2011: Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.</p> <p>Circular 064 de 2012: Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.</p> <p>CIRCULAR 103 de 2014: Implementación del Nuevo Sistema Distrital De Quejas y Soluciones - SDQS, Trámite y Cierre de Peticiones Ciudadanas Pendientes en el Actual SDQS</p> <p>CIRCULAR 006 de 2015: SEGUIMIENTO</p>
--	--	--

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	11 de 18		

		<p>AL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO DISTRITAL No. 371 DE 2010, ARTÍCULO 3º, NUMERAL 7.</p> <p>CIRCULAR 012 de 2015: SEGUIMIENTO SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES</p> <p>DIRECTIVA PRESIDENCIAL 4 de 2012: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA CERO PAPEL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p> <p>DIRECTIVA 015 de 2015: DIRECTRICES RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y/O QUEJAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN</p>
--	--	--

POTENCIALES IMPACTOS AMBIENTALES

[Ver Matriz de aspectos ambientales de los procesos de la Secretaría General](#)

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	12 de 18		

INDICADORES DE GESTIÓN	PRINCIPALES RIESGOS Y CONTROLES IDENTIFICADOS
Visor de Indicadores	Sistema de Administración del Riesgo

REQUISITOS	
NTCGP 1000-2009:	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
ISO 9001-2008:	7.1, 7.2, 7.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
MECI 1000-2005:	1.2.2, 1.2.4, 1.3.2, 1.3.3, 2.1.1, 2.3.1, 3, 3.1, 3.2, (MECI 2014)

NORMOGRAMA
Normograma

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Creación del documento.	N.A.	06/07/2007	01
Políticas de operación	Se incluyeron en el campo las políticas de operación del proceso.	31/1/2008	02
Principales riesgos del proceso	Se modificó para que solo abran los relacionados con el proceso respectivo.	3/1/2008	02
Potenciales impactos ambientales	Se incluye la matriz de aspectos e impactos ambientales de los procesos de la Secretaria	3/1/2008	02

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification
 N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	13 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	ambientales de los procesos de la Secretaria General.		
Objetivo del proceso	Se complementó el objetivo del proceso	29/04/2010	03
Descripción del proceso	Se redactó con más claridad la descripción del proceso, especialmente, la descripción del inicio y fin	29/04/2010	03
Proveedor, entrada(s) o insumo(s), actividades, producto(s), cliente(s) o usuario(s)	Se revisaron y redefinieron los proveedores, las entradas o insumo(s), las actividades, los producto(s) y los cliente(s) o usuario(s)	29/04/2010	03
Recursos	Se revisaron y redefinieron los recursos necesarios para llevar al cabo el proceso.	29/04/2010	03
Políticas de operación	Se incluyeron la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 y el MECI 1000:2005	29/04/2010	03
Requisitos	Se incluyeron los requisitos aplicables de las Normas NTCGP 1000:2009, ISO 9000:2008 y del MECI 1000:2005.	29/04/2010	03
Normograma	Se incluye el Normograma	29/04/2010	03
Proveedor, entrada(s) o insumo(s), actividades, producto(s), cliente(s) o usuario(s)	Se eliminó la entrada ¿Índices de satisfacción, percepción y expectativa de los servicios prestados (IS)¿, la descripción del hacer, las salidas y los clientes correspondientes.	10/09/2010	04

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	14 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Responsable del proceso	Se cambia el responsable del proceso	23/05/2011	05
Objetivo del proceso	Se hacen aclaraciones relacionadas con el seguimiento a los requerimientos.	23/05/2011	05
Descripción y/o alcance del proceso	Se hacen aclaraciones relacionadas con el seguimiento a los requerimientos.	23/05/2011	05
Actividades claves	Se hacen aclaraciones relacionadas con el hacer correspondiente a las respuestas a los requerimientos.	23/05/2011	05
Políticas de operación	Se incluyó el Decreto 371 de 2010.	23/05/2011	05
Objetivo del proceso, Descripción y/o alcance del proceso, Actividades claves, Políticas de operación, Documentos	Objetivo del proceso: Se ajusta la redacción y se incluye la palabra ciudadanos con el sentido de aclara que los requerimientos que se deben registrar en el aplicativo SDQS son las solicitudes presentadas por los ciudadanos y ciudadanas ante la entidad. Descripción y/o alcance del proceso: Se ajusta la redacción y se incluye la actividad de publicación de respuestas allegadas por las entidades nacionales y cierre del requerimiento en el SDQS. Actividades claves: Las actividades del HACER se desagregaron de conformidad con los procedimientos del proceso, identificando en cada una las entradas, los proveedores, la información primaria y secundaria, las salidas de información secundaria y los clientes internos y externos. Con	09/10/2012	06

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	15 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	relación a la actividad de ¿Recibir, analizar y direccionar requerimientos ciudadanos a las diferentes entidades distritales, nacionales o privadas que sean competentes para atenderlos¿ como proveedor externo se eliminó las empresas de servicios públicos y las entidades distritales. Políticas de operación: Se eliminó del Decreto 1 de 1984 y se incluyeron las leyes 1437 y 1474 de 2011 y el Decreto 019 de 2012. Documentos: Se registraron solo los procedimientos del proceso, se eliminaron los manuales e instructivos.		
Objetivo del proceso - Descripción y/o alcance del proceso - Actividades claves - Políticas de operación	Objetivo del proceso: se aclara que las entidades a las cuales se direcciona el requerimiento son las responsables de dar trámite y emitir respuesta. Descripción y/o alcance del proceso: se incluye el proyecto de inversión. Actividades claves: en el Planear se incluye el proyecto de inversión. En el Hacer actividad No. 1 se incluye el proyecto de inversión en la entrada, actividad clave y salida y en la actividad No. 5 en la actividad clave se describe que las áreas de la Secretaría General y las entidades son las responsables de dar trámite y emitir respuesta al ciudadano. Políticas de operación: se eliminó el Acuerdo 3 de 1987, Decreto 638 de 1987 y la Directiva 8 de 2001 y se incluyó el Decreto 2641 de 2012.	13/03/2013	07

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	16 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Objetivo del proceso - Descripción y/o alcance del proceso - Actividades claves - Documentos - Políticas de operación	Objetivo del proceso: se cambio la palabra requerimientos ciudadanos por solicitudes ciudadanas, se eliminó la frase –la gestión enDescripción y/o alcance del proceso: se modificó la redacción, se agregó la evaluación del manejo del aplicativo SDQS y se cambio la actividad de publicación de respuestas de entidades nacionales o privadas por la de publicación de traslado a dichas entidades. Actividades claves: en algunos casos se cambio la palabra requerimientos por solicitudes ciudadanas, se incluyeron las actividades de - Publicar las comunicaciones de traslado de requerimientos a entidades nacionales o privadas y efectuar el cierre en el aplicativo SDQS-, la evaluación del manejo del aplicativo SDQS, se detallaron las actividades del procedimiento de Administración del aplicativo SDQS (parametrización, capacitación, soporte y generación de reportes). Documentos: se incluyeron los nuevos procedimientos del proceso SDQS y se eliminaron los anteriores. Políticas de operación: se incluyó la Constitución Política de Colombia y la Directiva 2 de 2005, se eliminó la Circular 12 de 2007 y 34 de 2008.	03/07/2013	08
Objetivo del proceso	Cambia: se adicional la palabra tramitar; se cambia la palabra solicitudes por peticiones, áreas por dependencias; se elimina el enunciado de fondo.	19/04/2016	09

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
 Certification

N°CO238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS

PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	17 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
Alcance del proceso	Se cambia y modifica la redacción del alcance y se elimina "Evaluar la calidad y calidez de las respuestas emitidas a las peticiones ciudadanas".	19/04/2016	09
Proveedores, entradas, salidas, actividades claves, cliente interno y cliente externo	Se revisan, se ajustan las entradas y salidas de información y actividades clave; Se elimina toda la actividad que tiene que ver con el proveedor "Defensor del Ciudadano". Se eliminan las dos actividades que tienen que ver con el procedimiento Seguimiento Atención de Solicitudes Ciudadanas que ya no pertenece a este proceso.	19/04/2016	09
Documentos	Se fusionan dos procedimientos: Direccionamiento de Solicitudes Ciudadanas SDQS 2212200-PR-290 y Atención de Peticiones Ciudadanas 2212200-PR-291, quedando el procedimiento Atención de Peticiones Ciudadanos 2212200-PR-291.	19/04/2016	09
Políticas de Operación	Se relaciona toda la normatividad vigente que tiene relación con el proceso y los procedimientos. Se incluyeron la Ley 58 de 1982, Ley 850 de 2003, Ley 57 de 1985, Ley 962 de 2005, Ley 134 de 1994, Ley 1474 de 2011, Ley 489 de 1998, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 2150 de 1995, Decreto 2623 de 2009, Decreto 103 de 2015, Decreto 053 de 2007, Decreto 197 de 2014, Decreto 392 de 2015, Resolución 378 de 2008, Circular 034	19/04/2016	09

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel.: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
NTC GP 1000: 2009

BUREAU VERITAS
Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

PROCESO	SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES	CÓDIGO	2212200-PO-006	VERSIÓN	09
		PÁGINA	18 de 18		

CONTROL DE CAMBIOS			
ASPECTOS QUE CAMBIARON DE LA CARACTERIZACIÓN	DETALLE DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
	de 2008, Circular 109 de 2011, Circular 103 de 2014, Circular 006 de 2015, Circular 012 de 2015, Directiva 4 de 2012 y Directiva 015 de 2015. Se anuló la Directiva 2 de 2005.		
Requisitos	Se incluyeron los requisitos aplicables del MECI:2014.	19/04/2016	09

Carrera 8 No. 10 - 65
 Código Postal: 111711
 Tel.: 3813000
 www.bogota.gov.co
 Info: Línea 195



ISO 9001: 2008
 NTC GP 1000: 2009
 BUREAU VERITAS
 Certification

N°C0238444/ N°GP0247



BOGOTÁ
MEJOR
 PARA TODOS