Outlook

**RE: Visto bueno - Serie Documental**

**Desde** Yaquelin Cruz Moreno <ycruz@sdp.gov.co>
**Fecha** Vie 2025-12-12 18:35
**Para** Ana Astrid Sagun Varaseta <asagun@sdp.gov.co>

1 archivo adjunto (142 KB)
20251212_2670.049_GSC-PD-004.docx;

Cordial saludo,

Efectuada la revisión del cuadro de clasificación documental, recientemente revisado con la dependencia 2670:

y cuyo procedimiento anterior era: SC-PD-004/ GSC-PD-004

El código de la serie y subserie documental para este procedimiento es:
Serie: 49 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,SOLICITUDES, FELICITACIONES
Subserie: N/A

Se confirma según TRD noviembre de 2023 aprobada y revisión en mesa de trabajo, sin embargo se reitera tener en cuenta que la dependencia no ha firmado el acta de aprobación para dicha serie documental, en caso de que la codificación cambie es necesario actualizar el procedimiento.

**8. CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL.**

| Código y nombre de la serie | Código y nombre de la subserie |
|---|---|
| 49 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES. | N/A |

Adjunto: 20251212_2670_049_Procedimiento_GSC-PD-004 ajustado en numeral 8.

Atentamente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Yaquelin Cruz Moreno
Profesional Contratista
Dirección Administrativa
Secretaría Distrital de Planeación

---

**De:** Ana Astrid Sagun Varaseta <asagun@sdp.gov.co>
**Enviado:** viernes, 12 de diciembre de 2025 14:51
**Para:** Yaquelin Cruz Moreno <ycruz@sdp.gov.co>
**Asunto:** Visto bueno - Serie Documental

Respetada Yaquelin

Recibe un cordial saludo.

Teniendo en cuenta, el correo que antecede, solicitamos el aval de la Dirección Administrativa, en el cual se identifique que la Serie Documental; este incluida en la actualización de la TRD, que se esta trabajando de manera conjunta, adjunto acta en la cual se establecen las series, subseries y tipologías documentales.

CODIFICACIÓN: 2670.49
SERIE: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,SOLICITUDES, FELICITACIONES

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2670.49 | PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,SOLICITUDES, FELICITACIONES | | | GSC | GSC-PD-004 | 2 | 8 | X | D | Serie documental en la que se conservan los documentos por los cuales un ciudadano presenta solicitudes verbales o escritas, ante las autoridades o ante los particulares que prestan servicios públicos o ejercen funciones públicas, para obtener respuestas prontas y oportunas. La información producida tiene carácter administrativo y no adquiere valores secundarios. Cada tipo documental, se ordena secuencialmente en un expediente por año, siguiendo el principio de orden original, el cual se abre potencialmente el 1 de enero y se cierra el 31 de diciembre. Por tanto, desde el 1 de enero, del año siguiente, se empieza a contar el tiempo de retención en el archivo de gestión. El tiempo de retención será contado a partir del año siguiente del cierre administrativo, que dio lugar al trámite, Se conserva en el archivo de gestión por dos (2) años, posteriormente se transfiere al archivo central para conservar por ocho (8) años más, esta serie documental tendrá un tiempo de retención de 10 años, con base en el artículo artículo 30 de la Ley 734 del 2002, por prescripción de la acción disciplinaria y por plazos precaucionales de la información, después de los cuales se realiza proceso de selección documental con una muestra del 5% de los tipos documentales para transferencia al Archivo Distrital como parte de la memoria institucional de la Secretaría. después de los cuales se procederá a su eliminación, la cual será realizará por la Dirección Administrativa de la Secretaría Distrital de Planeación aplicando el procedimiento de eliminación establecido según el acuerdo 01 de 2024 del AGN y mediante la técnica de picado mecánico y siguiendo el protocolo definido para ello si es soporte papel y /o borrado seguro de la información si es electrónica, y contará con el apoyo Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.<br>Normatividad asociada:<br>Ley 734 del 2002<br>Circular 001 de 2018 Archivo de Bogotá<br>Decreto 432 de 2022. Artículo 48. Literal d |
| | Solicitud | X | .Pdf/A | | | | | | | |
| | Respuesta | X | .Pdf/A | | | | | | | |

Agradezco tu atención, ayuda y colaboración.

En espera de tus comentarios.

Cordialmente,
Ana Astrid Sagún Varaseta
Dirección de Servicio a la Ciudadanía.

---

**De:** Luz Angela Rodriguez Chaparro <lrodriguezc@sdp.gov.co>
**Enviado:** viernes, 12 de diciembre de 2025 14:00
**Para:** Ana Astrid Sagun Varaseta <asagun@sdp.gov.co>
**Asunto:** RV: Cambio de GSC-PD-004

Buena tarde Ana

Acorde con lo que te comenté, te reenvío el correo que Carlos Julio envío a administrativa para que porfa nos puedas ayudar par acontar con el VB de la Dir. Administrativa.

Atentamente,


**Luz Ángela Rodríguez Chaparro**
Profesional Especializado
Dirección de Planeación Institucional
Secretaría Distrital de Planeación
Av. Carrera 30 #25-90 Edifico CAD Piso 8
Tel: +57 (601) 335 8000
Bogotá, Colombia.
www.sdp.gov.co


---

**De:** Carlos Julio Garcia Fernandez <cgarcia@sdp.gov.co>
**Enviado:** miércoles, 10 de diciembre de 2025 17:06
**Para:** Ana Judith Cuervo Rubio <acuervor@sdp.gov.co>; Luisa Fernanda Castillo Rodriguez <lcastillor@sdp.gov.co>
**Cc:** Juan Sebastian Gacharna Bello <jgacharna@sdp.gov.co>; Maria Heidi Arias Alvarado <marias@sdp.gov.co>; Luz Angela Rodriguez Chaparro <lrodriguezc@sdp.gov.co>; Claudia Ximena Castillo Santana <ccastillo@sdp.gov.co>
**Asunto:** RV: Cambio de GSC-PD-004

Buenas tardes.

Ana Judith, Luisa Fernanda, espero que se encuentren bien.

Por otra parte, me permito solicitar que sea respondido lo concerniente al visto bueno del numeral 8 del documento "SC-PD-004 - cuyo nombre es ANALIZAR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES":

## 8. CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL.

| Código y nombre de la serie | Código y nombre de la subserie |
|---|---|
| 49 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES. | N/A |

Cordialmente,


Carlos Julio García Fernández
Profesional Especializado
Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría Distrital de Planeación


---

**De:** Carlos Julio Garcia Fernandez
**Enviado:** jueves, 27 de noviembre de 2025 17:48
**Para:** Luz Angela Rodriguez Chaparro <lrodriguezc@sdp.gov.co>; Ana Judith Cuervo Rubio <acuervor@sdp.gov.co>
**Cc:** Juan Sebastian Gacharna Bello <jgacharna@sdp.gov.co>; Maria Heidi Arias Alvarado <marias@sdp.gov.co>; Claudia Ximena Castillo Santana <ccastillo@sdp.gov.co>
**Asunto:** Cambio de GSC-PD-004

Respetadas Luz Angela y Ana Judith,

Envío, para las revisiones pertinentes, el documento "Camb_nombre_y_plantilla_proc_PQRSCF".

Valga aclarar que el documento actual, en Gestionate tiene el código GSC-PD-004 - cuyo nombre es ANALIZAR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES

Atentamente,

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Carlos Julio García Fernández
Profesional Especializado
Dirección de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría Distrital de Planeación

## 1. OBJETIVO.

Este procedimiento tiene como objetivo analizar y direccionar a las dependencias competentes las peticiones ciudadanas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de presuntos actos de corrupción y felicitaciones, en adelante PQRSDF, recibidas a través de los diferentes medios de atención, con el fin que se gestionen y se dé respuesta con el cumplimiento de los criterios de calidad, y hacer seguimiento a esta labor.

## 2. ALCANCE.

El presente documento inicia con la recepción de la comunicación a través de los diferentes medios, continua con el análisis de esta, a fin de establecer si corresponde a una petición ciudadana, de serlo, debe ser radicada a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha- BTE, en caso contrario, la comunicación continua su flujo únicamente en el Sistema de Información de Procesos Automáticos -SIPA- (Trámites, Otros Procedimientos Administrativos -OPAS y otras comunicaciones), y se realiza su asignación interna por ambos sistemas o traslado al competente para su respuesta cumpliendo los criterios de calidad, culminando con el seguimiento de la gestión a las peticiones ciudadanas, por medio de informes.".

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

**Definiciones**:

**DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN**: Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL**: Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

**DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR**: Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.

**FELICITACIÓN**: Manifestación a una persona de la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.

**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.

**QUEJA**: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

**RECLAMO**: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

**SUGERENCIA**: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**TRÁMITE**: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios y/o grupos de valor para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

**OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA)**: Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional que determina una entidad u organismo de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para permitir el acceso gratuito a la ciudadanía, usuarios(as) o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias y cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos Procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

**Abreviaturas:**

- BTE: Bogotá te Escucha
- OPAS: Otros Procedimientos Administrativos

- PQRSDF: Peticiones ciudadanas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias de presuntos actos de corrupción y felicitaciones
- SIPA: Sistema de Información de Procesos Automáticos

## 4. GENERALIDADES. (condiciones generales)

De acuerdo a lo estipulado en la Ley 1755 de 30 de junio 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" y/o norma especial emitida para la atención de peticiones, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la mencionada Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, así mismo para su gestión las autoridades deben dar cumplimiento a lo establecido en la norma en cita.

Las PQRSDF son presentadas por la ciudadanía en general y los diferentes grupos de interés, a través de los siguientes medios:

1. Bogotá te Escucha: Es el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, que son interpuestas por la ciudadanía a través de la misma herramienta tecnológica, canal
telefónico (línea 195), buzones físicos y redes sociales de la Secretaría Distrital de Planeación -SDP-.

2. Punto de radicación presencial: a través de la presentación del escrito en la ventanilla única de radicación-VUR de la SDP (ubicada en el SuperCade- CAD, Carrera 30 25 - 90).

3. Electrónico: esta radicación puede realizarse de dos formas. A través del envío al correo institucional dispuesto a la ciudadanía o por medio del link de radicación https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login dispuesto en la página web de la SDP.

Las comunicaciones recepcionadas por el medio descrito en el punto 1 tienen un primer filtro por parte de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, quienes identifican cuales corresponden a peticiones ciudadanas, y las asignan o direccionan de acuerdo a la competencia, aquellas que no correspondan a peticiones ciudadanas, son radicadas a través del sistema SIPA, y son direccionadas de acuerdo con la competencia.

Las comunicaciones recepcionadas por los medios descritos en los puntos 2 y 3 tienen un primer filtro por parte de la Dirección Administrativa, quienes identifican cuales corresponden a peticiones ciudadanas, y las asignan a la Dirección de Servicio a la Ciudadanía

por el sistema SIPA, con el fin de que sean radicadas a través del sistema Bogotá de Escucha, cumpliendo así con los acuerdos de ciudad relativos a este tema, y son direccionadas y/o trasladadas de acuerdo con la competencia.

Al interior de la Entidad, cada dependencia debe realizar el control de su gestión y resolverlas de fondo en cumplimiento con los criterios de calidad establecidos para las peticiones ciudadanas.

La Dirección de Servicio a la Ciudadanía, emite alertas de peticiones próximas a vencer y comunicaciones de peticiones vencidas dirigidas a los Directivos de las dependencias a quienes se les haya asignado la petición ciudadana, así como el seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad establecidos.

En lo correspondiente a peticiones no ciudadanas, tales como trámites, Otros Procedimientos Administrativos -OPAS y otras comunicaciones ver procedimiento GAD-PD-001 GESTIÓN DE COMUNICACIONES OFICIALES.

Los criterios de calidad establecidos para la gestión de las peticiones ciudadanas son los siguientes:

1. Coherencia: corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana.

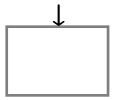
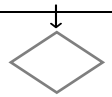
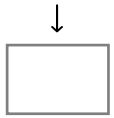
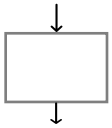
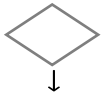
2. Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía. De igual manera la respuesta debe contener lenguaje claro, con el objeto de consolidar un Estado más cercano a la ciudadanía, garantizar derechos, evitar el uso de "tramitadores" y cambiar la percepción negativa que tienen las personas frente a las instituciones.

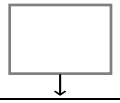
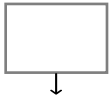
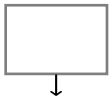
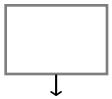
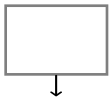
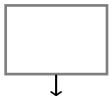
3. Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad, se brinde dentro de los términos legales establecidos por el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulen este criterio.

4. Calidez: atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición. De igual manera, en el proceso de estructuración de la respuesta se debe hacer uso del lenguaje incluyente.

5. Manejo del sistema: consiste en la correcta utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas -BTE- y el Sistema de Información de Procesos Automáticos -SIPA.

## 5. DESARROLLO.

| Diagrama de Flujo | Operación o Actividad | Responsable | PC | Registro | Tiempo de ejecución de actividades |
|---|---|---|---|---|---|
|  | **Inicio** | | | | |
|  | 1. Recibir y analizar las comunicaciones que ingresen por los medios institucionales.<br><br>El profesional y auxiliar asignado de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, de manera permanente, valida si la comunicación corresponde a una PQRSDF de acuerdo a los parámetros establecidos en el Manual para la gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. En caso de contar con dudas, consulta al líder para adoptar las medidas pertinentes, según sea el caso. La evidencia de aplicación se registra en un documento en Excel de manejo interno de la DSC. | Profesional y auxiliar de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | I. Documento en Excel de manejo interno de la DSC. | 5 a 30 minutos |
|  | 2. ¿La comunicación es una PQRSDF?<br>No: paso al 3<br>Si: paso al 4 | Profesional y auxiliar de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | No aplica | 5 a 10 minutos |
|  | 3. Reasignar a la dependencia competente de dar trámite a la solicitud<br><br>El profesional y auxiliar de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, que identifique una solicitud que no corresponda a PQRSDF, a través del análisis de la actividad 1, informa mediante correo electrónico al profesional líder del grupo, con el fin de que lo socialice al líder del proceso (GAD-PD-001) | Profesional y auxiliar de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | No aplica | 5 minutos |
|  | Continuar en la siguiente página | | | | |
|  | 4. Radicar y direccionar según la competencia interna en SIPA y BTE.<br><br>El profesional y auxiliar asignado de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, de manera permanente, valida que dependencia es competente de acuerdo con la normatividad vigente para gestionar de fondo o trasladar la PQRSDF. En caso de contar con dudas, consulta al líder para adoptar las medidas pertinentes, según sea el caso. La evidencia de aplicación se registra en los sistemas SIPA y BTE. | Profesional y auxiliar de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | II. Radicado en SIPA y BTE | 5 a 30 minutos |
|  | 5. ¿La PQRSDF se trata de una denuncia por actos de corrupción?<br>Si: Pasa a 6<br>No: Pasa a 7 | Profesional y auxiliar de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | No aplica | 1 minuto |

| Diagrama de Flujo | Operación o Actividad | Responsable | PC | Registro | Tiempo de ejecución de actividades |
|---|---|---|---|---|---|
|  | 6. Trasladar a la Oficina de Control Interno Disciplinario | Profesional y auxiliar de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | II. Radicado en SIPA y BTE | 1 minuto |
|  | 7. Gestionar la PQRSDF de acuerdo con lo establecido en el procedimiento (GAD-PD-001).<br><br>Aplicar los controles establecidos en el procedimiento (GAD-PD-001) | Responsables definidos en el procedimiento (GAD-PD-001) | | III. Registros definidos en el procedimiento (GAD-PD-001) | Tiempos definidos en el procedimiento (GAD-PD-001) |
|  | 8. Enviar las alertas tempranas por oportunidad dirigidas a los Directivos de las dependencias a quienes se les haya asignado la PQRSDF.<br><br>El profesional asignado de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, semanalmente, revisa a través de los reportes generados por los aplicativos dispuestos para la gestión de las PQRSDF, aquellas próximas a vencer, de lo cual se emiten los correos electrónicos de alertas a los directivos responsables. La evidencia de aplicación son los correos electrónicos enviados. | Profesional de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | IV. Correos electrónicos enviados | 1 día |
|  | 9. Enviar las comunicaciones de peticiones vencidas dirigidas a los Directivos de las dependencias a quienes se les haya asignado la PQRSDF.<br><br>El profesional asignado de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, semanalmente, revisa a través de los reportes generados por los aplicativos dispuestos para la gestión de las PQRSDF, aquellas vencidas, de lo cual se emiten memorandos a los directivos responsables. La evidencia de aplicación son los memorandos enviados a través de SIPA. | Profesional de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | V. Memorandos internos enviados a través de SIPA | 1 día |
|  | Continuar en la siguiente página | | | | |
|  | 10. Elaborar el informe trimestral de seguimiento al cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas.<br><br>Los profesionales asignados para medir el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas, trimestralmente generan el reporte de gestión de PQRSDF y aplican la medición de criterios de calidad por muestreo, de lo cual se emite el informe de cumplimiento a los criterios de calidad en las respuestas escritas. La evidencia de aplicación es el Informe de cumplimiento a los criterios de calidad en las respuestas a peticiones ciudadanas. | Profesional de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | VI. Reporte de gestión<br>VII. Informe de medición de cumplimiento a los criterios de calidad a las respuestas | 1 mes |
|  | 11. Socializar el informe de cumplimiento a los criterios de calidad en las respuestas<br><br>.<br><br>. | Profesional de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía | | VIII. Memorando de socialización del Informe de medición de cumplimiento a los criterios de calidad a las | 1 día |

| Diagrama de Flujo | Operación o Actividad | Responsable | PC | Registro | Tiempo de ejecución de actividades |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | respuestas | |
|  | Fin | | | | |

Simbología o convenciones:

| Inicio |  | Actividad |  | Flecha Dirección |  | Decisión |  | Conector de página (La fila donde se encuentre el conector se debe combinar) |  | Fin |  |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|

## 6. DOCUMENTOS ASOCIADOS (Formatos, manuales, procedimientos, políticas, entre otros).

Los documentos asociados al procedimiento son los siguientes:

- Manual de Competencias Distritales De La Secretaría General De La Alcaldía Mayor De Bogotá
- GSC-IN-004 INSTRUCTIVO PARA REALIZAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EN LAS RESPUESTAS A PETICIONES CIUDADANAS.
- GSC-IN-006 INSTRUCTIVO PARA EL SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES (QRSF)
- DEI-DI-003 MATRIZ DE EQUIVALENCIAS POR EL REDISEÑO INSTITUCIONAL

## 7. NORMATIVIDAD.

- Constitución política de Colombia, artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Ley 1755 de 30 de junio 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.
- Decreto Distrital 432 de 2022 "Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones" y sus modificaciones.
- Información sobre trámites y OPAS de la entidad

## 8. CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL.

| Código y nombre de la serie | Código y nombre de la subserie |
|---|---|
| 49 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, SOLICITUDES Y FELICITACIONES. | N/A |

## 9. NATURALEZA DEL CAMBIO.

| VERSIÓN | FECHA | NATURALEZA DEL CAMBIO |
|---|---|---|
| Corresponde al número de versión del documento que quedaría vigente con esta actualización. | 27-11-2025 | La Oficina de Control Interno, en el informe S-FO-008 INFORME DE CONTROL INTERNO - Informe de Seguimiento al Proceso de Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias y Atención a la Ciudadanía correspondiente al segundo semestre del año 2024, en la página 29 del mismo dice:<br><br>"(…)Revisados los dos procedimientos enunciados, se observan casos en los que se referencian documentos o formatos identificados con la nomenclatura empleada en el Sistema de Gestión antes de |

| VERSIÓN | FECHA | NATURALEZA DEL CAMBIO |
|---|---|---|
| | | implementar el aplicativo "Gestiónate" (Ejemplo: Procedimiento "Atención de solicitudes de información, consultas y reclamos - datos personales GSC-PD-003" que refiere el código de formato M-FO-130), así como un caso en el cual, el nombre del procedimiento se formula de igual manera que el objetivo para el mismo, lo cual carece de fundamento metodológico ("Analizar, direccionar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitaciones GSC-PD-004"), por lo que, la Oficina de Control Interno llama la atención para que se realice la revisión de la documentación que soportan las gestiones del proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía y evitar estas situaciones(…)<br><br>Por lo anterior, se realiza el cambio del nombre del documento de ANALIZAR, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES a "SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS POR POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y FELICITACIONES" |

| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---|---|---|---|
| **Nombre:** | Carlos Julio García Fernández | Luz Angela Rodríguez Chaparro | Juan Sebastián Gacharna Bello |
| **Cargo:** | Profesional Especializado | Profesional Especializado | Director |
| **Fecha** | 27-11-2025 | 27-11-2025 | 27-11-2025 |