
 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05- PR01	Versión: 4.0	



RESOLUCIÓN No. 312 DEL 19 DE JUNIO DE 2008
(Por medio del cual se delega una función a la Oficina Asesora de Planeación)

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
24/11/2014	1.0	Procedimiento- PM07-PRO1 (Resolución 406 del 10 de septiembre de 2014-Art.5- Parágrafo 2 Cambios en la migración: Actualización del nombre, se incluye la D referente a denuncias. Se actualiza numeral 4- Lineamientos y/o políticas de operación. Se actualiza el numeral 5- Recursos digitales y/o sistemas de información. Se incorporan los Formatos- PM05-PR01-F01. Consolidado de requerimientos y PM05-PR01-F02. Mensual izado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información.
06/10/2015	2.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: 3- Responsabilidad y Autoridad; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 7- Descripción de actividades con flujograma integrado; 6- Formato y documentos anexos, se elimina el formato PM05- PR01- F02 "Mensualizado de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información"; inclusión del formato PM05- PR01- F03 "Formato estándar Informe Estadístico- PQR" y del anexo PM05- PR01- Anexo 01 "Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRS"
12/09/2016	3.0	Actualización: 2- Alcance; 3- Responsabilidad y Autoridad; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 6- Formato y Documento anexo; 7- Descripción de actividades con Flujograma Integrado. Inclusión del formato PM05- PR01-F04 y PM05-PR01-PT01
05/12/2016	4.0	Actualización de la información en los siguientes numerales: : 2- Alcance; 4- Lineamientos y/o políticas de operación; 5- Recursos Digitales y/o sistemas de información; 7- Descripción de actividades con flujograma integrado.

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAP	
Nombre: Liz Catherine Romero	Nombre: Patricia Amado Bautista	Nombre: Juan David Solano	Nombre: Laura Sofía Carvajal de León
Firma:	Firma:	Firma:	Firma:
Cargo: Profesional de la Dirección de Servicio al Ciudadano	Cargo: Profesional Universitario de la Dirección de Servicio	Cargo: Profesional de la Oficina Asesora de Planeación	Cargo: Directora de Servicio al Ciudadano

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05- PR01	Versión: 4.0	

1. OBJETIVO

Establecer las actividades de seguimiento a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias/solicitudes y denuncias que presentan los ciudadanos ante la Secretaría Distrital de Movilidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con el registro de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales, finalizando con la publicación de los requerimientos por dependencia en la intranet.



3. RESPONSABILIDADES GENERALES

Director(a) de Servicio al Ciudadano

- Verificar el cumplimiento de las acciones para la atención de los requerimientos, por medio de la publicación en la Intranet de la información acerca de los requerimientos que ingresaron a la entidad, el mes inmediatamente anterior.
- Informar a las diferentes dependencias las novedades presentadas en la oportunidad de respuesta a los requerimientos que ingresan a la entidad a través de los diferentes canales.

Profesional universitario de la Dirección de Servicio al Ciudadano

- Registrar y clasificar los requerimientos que ingresan a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Generar los reportes necesarios para realizar el seguimiento a la oportunidad de respuesta de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias/ soluciones y denuncias que fueron asignados a todas las dependencias de la Entidad a través del aplicativo de Correspondencia y/o el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Enviar información consolidada al Director(a) de servicio al ciudadano para su revisión y posterior publicación.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05- PR01	Versión: 4.0	

Jefes de las diferentes dependencias:



- Hacer seguimiento a todos los requerimientos que son asignados a la dependencia a su cargo, a través de los diferentes canales.
- Implementar los correctivos necesarios para dar cumplimiento a lo establecido por la normativa vigente.
- Reportar aquellos casos que considere deben ser de conocimiento de la Oficina de Control Disciplinarios

Servidores públicos de la Secretaria Distrital de Movilidad:



- Responder a los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias/ soluciones y denuncias que se reciben a través de los diversos canales de contacto de la entidad, dentro de los términos establecidos por la normativa vigente.

4. LINEAMIENTOS Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los servidores de la Secretaría Distrital de Movilidad realizarán de manera eficiente y oportuna atención a los requerimientos de los ciudadanos, asignados por los diferentes canales de atención (aplicativo de correspondencia, Sistema de Quejas y Soluciones) dando cumplimiento en lo establecido en la Ley 1755 de 2015.
- Los servidores de la Secretaría Distrital de Movilidad, deberán atender los derechos de petición verbales y las denuncias que se formulen sobre actos de corrupción dando cumplimiento al Decreto 1166 de 2016 y la Decreto 392 de 2015 y el documento PM05-PR01-PT01 para denuncias de actos de corrupción.
- Cada dependencia deberá nombrar un delegado para el manejo del Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS), los cuales deben estar previamente capacitados sobre los temas que se adelantan en la Secretaria Distrital de Movilidad, para atender los requerimientos que ingresen por este canal.
- El servidor designado para la administración del correo electrónico servicioalciudadano@movilidadbogota.gov.co, deberá radicar las solicitudes en el aplicativo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones .
- La asignación errada de los requerimientos, se subsanará con el re direccionamiento a la Dependencia o Entidad competente de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente. Este direccionamiento deberá realizarlo la dependencia o el profesional al cual le fue asignado el requerimiento.
- Los requerimientos de cursos pedagógicos quedarán radicados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y/o aplicativo de correspondencia según el canal por donde ingrese el requerimiento.
- Los servidores de la Dirección de Servicio al Ciudadano responsables de proyectar las respuestas a los PQRSD para ser suscritas por el Director, diligenciarán el formato PM05-PR-F04 Formato de seguimiento a la respuesta oportuna de PQRSD de la Dirección de Servicio al Ciudadano.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05- PR01	Versión: 4.0	

- El profesional encargado del proceso de seguimiento en la Dirección de Servicio al Ciudadano, generará un reporte semanal, del aplicativo de correspondencia, para controlar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos asignados a la Dirección de Servicio al Ciudadano.
- El profesional encargado de la divulgación de la información en la Dirección de Servicio al Ciudadano, reportará en la intranet la información del total de los requerimientos del mes inmediatamente anterior, que ingresaron a la entidad, clasificados por: dependencia, tipo documental, asunto y así, dar a conocer los temas más solicitados por los ciudadanos.
- Los jefes de área deberán identificar las causales del porque los ciudadanos interponen quejas y reclamaciones, para así implementar acciones correctivas que permitan mayor eficacia en la solución de los requerimientos.
- El servidor de la Dirección de Servicio al Ciudadano encargado del seguimiento, publicará en la intranet trimestralmente los informes de PQRSD, con las novedades que se presenten en la atención de los requerimientos asignados a las diferentes dependencias. Se entiende por novedad la no atención oportuna a los requerimientos, para que en cada dependencia se proceda a dar respuesta y/o actualizar la información en el aplicativo de correspondencia y/o Sistema de Quejas y Soluciones, según corresponda.
- La Dirección de Servicio al Ciudadano procederá a emitir un nuevo reporte de requerimientos sin respuesta, esta relación será publicada en la Intranet; los jefes de área determinaran si envían o no a la Oficina de Control Disciplinario.
- La Dirección de Servicio al Ciudadano remitirá a la Subdirección Administrativa la relación de los requerimientos que presenten irregularidades frente a la clasificación de tipología en el aplicativo de correspondencia, para su validación y acciones pertinentes.
- La información de seguimiento de PQRSD será publicada en la página de la Veeduría Distrital acorde a lo establecido en la Circular 087 de 2015 de Secretaría de General.
- Los tiempos de respuesta para los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias/soluciones y denuncias, son establecidos por el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1755 de 2015).
- La recepción y asignación de los requerimientos que ingresan a la Secretaría Distrital de Movilidad a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS estará a cargo de la Dirección de Servicio al Ciudadano.
- Los requerimientos que ingresen a través del Aplicativo de Correspondencia serán registrados y recepcionados por la Subdirección Administrativa.
- Los requerimientos que ingresen a través de las redes sociales serán gestionados por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
- Los requerimientos que ingresan a la Entidad a través de los diferentes canales incluido el presencial y Centros Locales de Movilidad serán registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS; a excepción de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía en la ventanilla de radicación de correspondencia de la Secretaría de Movilidad.



 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05- PR01	Versión: 4.0	

5. RECURSOS DIGITALES Y/O SISTEMAS DE INFORMACIÓN

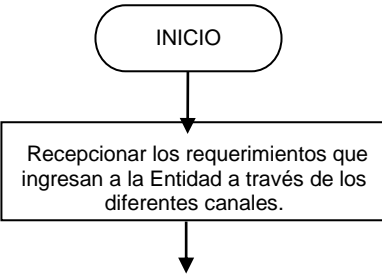
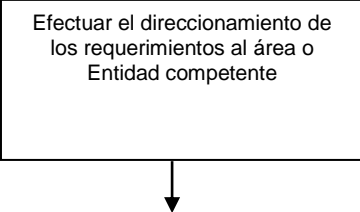
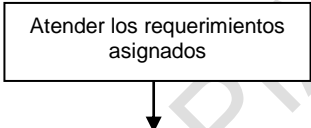
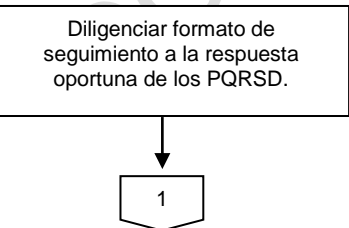
- Aplicativo de Correspondencia
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS
- Intranet
- Google Apps-correo electrónico



6. FORMATOS Y DOCUMENTOS ANEXO

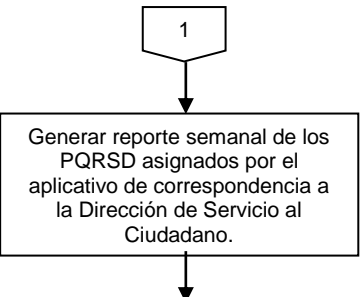
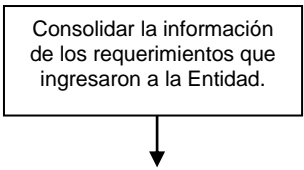
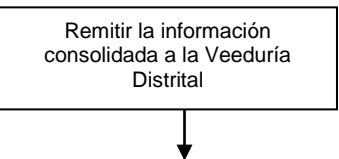
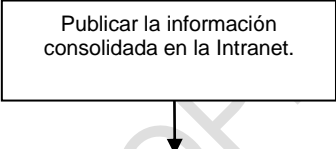
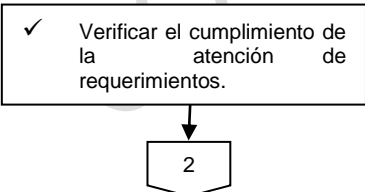
- PA01-PR01-MD01 Modelo Cartas y Oficio
- PM05- PR01- F01 Consolidado de requerimientos
- PM05- PR01- F03 Formato estándar Informe Estadístico- PQRS
- PA01-PR01- F04 Formato de seguimiento a la respuesta oportuna de PQRSD de la Dirección de Servicio al Ciudadano
- PM05- PR01- Anexo 01 Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQR
- PM05- PR01- PT01 Protocolo para denuncias de actos de corrupción



 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05- PR01	Versión: 4.0	

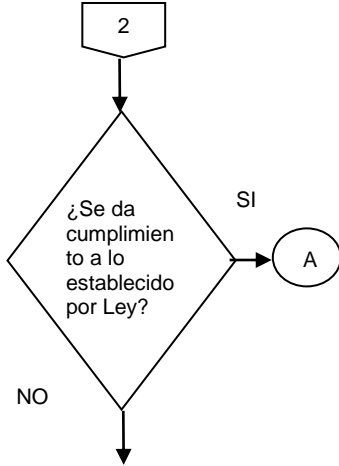
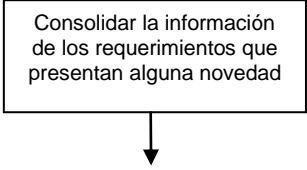
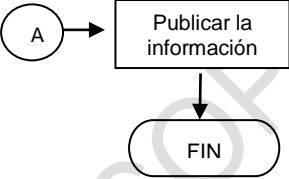
7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CON FLUJOGRAMA INTEGRADO

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
1		<p>Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano, Subdirección Administrativa, Oficina Asesora de Comunicaciones</p>	8 horas	<p>Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Redes sociales</p>	Reporte generado por los Sistemas de información Consolidado requerimientos redes sociales.	N.A
2		<p>Subdirección Administrativa Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano</p>	16 horas	<p>Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Redes Sociales</p>	Reporte generado por los Sistemas de información Consolidado requerimientos redes sociales	La clasificación y distribución se hará con base en la información suministrada por el ciudadano en el requerimiento. Los requerimientos que ingresan por el aplicativo de correspondencia se direccionarán en 8 horas y para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones se direccionarán en 16 horas. Los requerimientos que ingresan por redes sociales se direccionarán por correo electrónico a la dependencia encargada.
3		<p>Servidor público de todas las dependencias.</p>	120 horas	<p>Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Redes Sociales</p>	Reporte generado por los Sistemas de información Consolidado requerimientos redes sociales	Se remitirá copia a las instancias señaladas por el peticionario o quejoso. Y se contestará a través del canal de ingreso del requerimiento o a solicitud del peticionario o quejoso.
4		<p>Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano.</p>	10 minutos	<p>Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones</p>	PM05 – PR01-F04	La información servirá para hacer seguimiento a la oportunidad de las respuestas de los PQRSD. El formato se diligenciará diariamente para radicar los oficios para firma del Director de Servicio al Ciudadano

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05- PR01	Versión: 4.0	

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
5	 <p>1</p> <p>Generar reporte semanal de los PQRSD asignados por el aplicativo de correspondencia a la Dirección de Servicio al Ciudadano.</p>	Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano	1 hora	Aplicativo de Correspondencia	Reporte generado por el sistema de información.	Se informará vía correo el reporte de los requerimientos asignados que están pendientes por respuesta.
6	 <p>Consolidar la información de los requerimientos que ingresaron a la Entidad.</p>	Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano	24 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información PM05-PR01-F01	N.A
7	 <p>Remitir la información consolidada a la Veeduría Distrital</p>	Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano	8 horas	Página Veeduría Distrital	PM01- PR01-F03	La información será remitida de acuerdo Al instructivo PM05- PR01-Anexo 01 "Instructivo para el diligenciamiento del informe estándar de PQRSD"
8	 <p>Publicar la información consolidada en la Intranet.</p>	Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano	8 horas	Intranet	Reporte generado por los Sistemas de información	La información será remitida mes vencido a la mesa de ayuda para la publicación en la Intranet. La información de ingreso será socializada en el Comité Directivo.
9	 <p>✓ Verificar el cumplimiento de la atención de requerimientos.</p> <p>2</p>	Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano	16 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información	Se verificará la oportunidad de respuesta a los requerimientos que ingresaron a la Entidad de acuerdo a lo establecido por la normativa vigente.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		 <p>Sistema Integrado de Gestión Distrital</p>
	PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	Procedimiento de seguimiento al trámite de PQRSD de la Secretaría Distrital de Movilidad		
	Código: PM05- PR01	Versión: 4.0	

No.	Flujograma	Responsable/ Dependencia	Tiempo Máximo estimado	Sistema de Información	Registro	Comentario
10		Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano	N.A	N.A	N.A	N.A
11		Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano	16 horas	Aplicativo de Correspondencia Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Reporte generado por los Sistemas de información PM05-PR01-F01	Se verificará a través de los reportes generados, el cumplimiento a la atención de requerimientos de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
12		Servidor público de la Dirección de Servicio al Ciudadano	8 horas	Intranet	Reporte generado por los Sistemas de información.	La información será reportada trimestralmente en intranet clasificada por dependencias con los requerimientos que presentan alguna novedad, con el fin de actualizar y/o dar respuesta en el aplicativo de correspondencia y/o Sistema de Quejas y Soluciones.