

1. OBJETO:

Establecer las actividades que se deben desarrollar para realizar el seguimiento a la gestión y tiempos de respuesta según la normativa vigente de las PQRSD que ingresan a la entidad a través del Sistema Distrital para la Gestión de Quejas y Reclamos, Bogotá Te Escucha-SDQS.

2. ALCANCE:

Inicia con la generación en el Sistema Distrital para la Gestión de Quejas y Reclamos, Bogotá Te Escucha-SDQS, del reporte de PQRSD recibidas durante el periodo a evaluar y termina con la retroalimentación a las áreas y misionales de la entidad, aplica para los servidores y colaboradores del proceso de Servicio al Ciudadano.

3. ACTIVIDADES ARCHIVOS DE SEGUIMIENTO:

Ingresa a la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Quejas y Reclamos, Bogotá Te Escucha-SDQS, en el link de reportes con las respectivas credenciales de acceso.

Genera el reporte del periodo requerido para el análisis.

Guarda el archivo en formato Excel nombrándolo con el periodo a evaluar.

Ordena el archivo en formato texto en columnas.

Elimina duplicados por número de petición.

Ordena de menor a mayor por número de petición.

Resalta las siguientes columnas

- a. Petición
- b. Dependencia
- c. Funcionario
- d. Estado petición final

- e. Estado de la petición
- f. Fecha cierre
- g. Días vencimiento

Nota: Elimina el resto de las columnas.

Genera una hoja nueva por cada Subdirección y oficina y la llama según corresponda.

Por cada Subdirección y oficina se deben generar los siguientes reportes:

- a. **PQRSD Cerradas fuera de termino:** Realiza los filtros que se indican en la siguiente tabla y totaliza para saber cuántas peticiones fueron cerradas fuera de los términos de ley.

TABLA 1 PQRSD CERRARAS FUERA DE TERMINO

COLUMNA	FILTRO
Días vencimiento	Selecciona todos los números menos el cero
Fecha de cierre	Con datos
Estado de la petición	Cerrado o solucionado

Fuente: UAESP

- b. **PQRSD Vencidas pendientes de cerrar:** Realiza los filtros que se indican en la siguiente tabla y totaliza para saber cuántas peticiones se encuentran sin respuesta fuera de los términos de ley.

TABLA 2 PQRSD VENCIDAS PENDIENTES DE CERRAR

COLUMNA	FILTRO
Días vencimiento	Selecciona todos los números menos el cero
Fecha de cierre	Sin datos
Estado de la petición	Que no digan cerrado o solucionado

Fuente: UAESP

- c. **PQRSD En términos o próximas a vencer:** Realice los filtros que se indican en la siguiente tabla y totalice para saber cuántas peticiones se encuentran dentro de los términos de ley para dar respuesta.

TABLA 3 PQRSD EN TERMINOS O PROXIMOS A VENCER

COLUMNA	FILTRO
Días vencimiento	Todos los números incluyendo el cero
Fecha de cierre	Sin datos
Estado de la petición	Que no digan cerrado o solucionado

Fuente: UAESP

- d. **PQRSD Cerradas en términos:** Realice los filtros que se indican en la siguiente tabla y totalice para saber cuántas peticiones se les dio respuesta dentro de los términos de ley.

TABLA 4 PQRSD CERRADAS EN TERMINOS

COLUMNA	FILTRO
Días vencimiento	Todos los números incluyendo el cero
Fecha de cierre	Con datos
Estado de la petición	Cerrado o solucionado

Fuente: UAESP

Nota: Después de los filtros anteriores, grafica los análisis y relaciona cuantitativamente en una tabla informativa y realiza el envío a las dependencias de la entidad.

Para los seguimientos semanales, el documento es un solo libro de Excel, informa las PQRSD Cerradas fuera de término, vencidas pendientes por cerrar, en términos o próximas a vencer y cerradas en términos.

SEGUIMIENTO DE PQRSD

Para los seguimientos mensuales, envía el reporte en Excel de manera separada a cada dependencia y solamente reporta las PQRSD cerradas fuera de término y vencidas pendientes por cerrar.

4. CONTROL DE CAMBIOS:

TABLA 5 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	24/10/2019	Creación del documento.
2	25/07/2025	Cambio del nombre del procedimiento de "Archivos de seguimiento" a "Seguimiento de PQRSD" lo anterior para incluir las denuncias, se realiza actualización del formato, los logos de la entidad, igualmente, se realizan ajustes de fondo al contenido.

Fuente: UAESP

5. AUTORIZACIONES:

TABLA 6 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Olga Liliana Beltrán Espitia	Contratista - Subdirección administrativa y financiera	
	Maria Alexandra Pulido Suancha		
Revisó	Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	Luz Mary Palacios C
Aprobó	Marcela Toro	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Marcela Toro P
	Pascagaza		