

1. OBJETO

Establecer lineamientos para orientar a los servidores y colaboradores del proceso de Servicio al Ciudadano en el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias que reciba la entidad por los diferentes canales de atención y por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, con el ánimo de preservar y fortalecer la transparencia dentro de la gestión administrativa.

2. ALCANCE

Servicio al ciudadano es un procedimiento transversal a la gestión de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, que inicia con el contacto del ciudadano, seguido del registro de las PQRS, continua con el trámite correspondiente, terminando con el seguimiento y control del ciclo de atención, este procedimiento aplica para todos los procesos de la entidad.

3. DEFINICIONES

Las presentes definiciones se ajustan a lo regulado en la Ley 1755 de 2015.

Atención al Ciudadano: Estrategia vinculada al proceso de Servicio al Ciudadano que contempla aspectos como el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la Servicio al Ciudadano.

Canales: Medio por el cual los usuarios presentan su requerimiento o solicitud en forma presencial, escrita, telefónica, vía formulario web, redes sociales, o correo electrónico.

Cierre Definitivo: Proceso en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, el cual consiste en la respuesta del requerimiento.

Clasificación: Es el proceso de asignación de los requerimientos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha a las dependencias de la Entidad para su trámite.

Consultas en relación con las materias a cargo de la entidad: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Derecho de Petición de Interés General: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Derecho de Petición de Interés Particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Desistimiento expreso de la petición: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

Desistimiento tácito: Resolución que se emite desde la UAESP cuando un peticionario no completa la solicitud de aclaración a su requerimiento en los términos establecidos por la ley y esta no puede ser tramitada.

Falta disciplinaria: Se da por la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de los ciudadanos por lo que constituirá falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Informaciones y documentos reservados¹: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial para lo cual aplica a la UAESP:

Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

Los amparados por el secreto profesional.

Los datos genéticos humanos.

De la misma manera aplica lo expresado en el Parágrafo en el cual se indica que para efecto de la solicitud de información de carácter reservado solo podrá ser solicitada por

¹ Ley 1755 de 2015

el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información los relacionados con secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos y los amparados por el secreto profesional.

Peticiones: Solicitud respetuosa, verbal o escrita ante un servidor público, que presenta el ciudadano con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la entidad.

Peticiones incompletas: Son peticiones que se encuentran radicadas pero su información no es completa y no se puede proceder atender.

Peticiones irrespetuosas: Peticiones que usan lenguaje ofensivo, inadecuado, las cual podrán ser rechazadas.

Peticiones oscuras: Peticiones cuando no se comprende la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare.

Peticiones presentadas por más de diez (10) personas con contenido análogo: Peticiones de información de interés general o de consulta en donde la entidad podrá dar una única respuesta para todos, se publicará en la página web.

Peticiones reiterativas: Peticiones que se presentan cuando el peticionario vuelve a solicitar información que ya fue atendida por la entidad.

PQRSD: Sigla para identificar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Queja: Manifestación de inconformidad sobre la conducta o acción irregular de un servidor público o sobre la precaria prestación de un servicio en una entidad.

Radicación: Asignación de un número consecutivo a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias, en los términos establecidos por la Entidad, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío.

Reclamo: Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Servicio a la Ciudadanía: Asegurar que los ciudadanos reciban atención digna, oportuna, cálida, confiable y de calidad de la entidad, garantizando el acceso efectivo a sus derechos y servicios, con enfoque diferencial (género, derechos humanos, etc.) y transparencia, buscando mejorar la calidad de vida y superar barreras sociales.

Solicitante: Persona o grupo que solicita información, concepto o la prestación de un servicio a cargo de la entidad.

Solicitud: Documento escrito o expresión verbal que va dirigido a un organismo público o a una autoridad a quienes se pide algo o ante los que se plantea una reclamación con la exposición de los motivos en los que se basa.

Solicitud de Copia: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Solicitud de Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. El derecho de petición de información no sólo recae sobre impresos o escritos, sino que también se extiende sobre cualquier objeto, mueble de índole representativo o declarativo, tales como planos, dibujos, fotografías, cintas cinematográficas o fonópticas, radiografías, grabaciones magnetofónicas, etc., mientras la constitución o la ley no le otorguen el carácter de reservado. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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.

Traslado petición: Evento en el cual la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente. Por lo tanto, la entidad debe informar de inmediato al interesado, se debe remitir la petición al competente. En caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Se realizará de manera escrita o por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha si fueron informadas por este medio.

Usuario Anónimo: Es el ciudadano que decide reservar su información personal.

Usuario registrado: Es el ciudadano que se identifica con sus datos personales.

Veeduría Ciudadana: Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

4. NORMATIVA:

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política Colombia del 4 de julio de 1991	Artículo 10. El castellano es el idioma oficial de Colombia. Las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. La enseñanza que se imparta en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe. Artículo 13. Todas las personas nacen libres e

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
Ley 397 del 7 de agosto de 1997	Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 de la Constitución Política; se dictan normas sobre el patrimonio cultural, fomento y estímulos a la cultura; se crea el Ministerio de Cultura y se trasladan algunas dependencias.
Ley 1381 del 25 de enero de 2010	Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantes. La presente ley es de interés público y social, y tiene como objeto garantizar el reconocimiento, la protección y el desarrollo de los derechos lingüísticos, individuales y colectivos de los grupos étnicos con tradición lingüística propia, así como la promoción del uso y desarrollo de sus lenguas que se llamarán de aquí en adelante lenguas nativas.
Ley 1437 del 18 de enero de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 69 - Lineamientos para notificaciones por aviso.
Ley 1581 del 17 de octubre de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. Ver sentencia C-748 de 2011. Ver Decreto 255 de 2022.
Ley 1712 del 6 de marzo 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.
Ley 1755 del 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.
Ley 2016 del 27 de febrero 2020	Por la cual se adopta el código de integridad del servicio público colombiano. Y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1166 del 19 de julio de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente. Las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.
Decreto Distrital 371 del 30 de agosto 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.
Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014	Por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
Decreto Distrital 118 del 27 de febrero de 2018	Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público, se modifica el Capítulo II del Decreto Distrital 489 de 2009, "por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital", y se dictan otras disposiciones de conformidad con lo establecido en el Decreto Nacional 1499 de 2017.
Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones. Capítulo III. Figura y funciones del defensor ciudadano.
Resolución 2210 del 23 de diciembre de 2021	Por medio del cual se adopta e implementa la metodología para incorporar el enfoque poblacional -diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital.

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Directiva Distrital 015 del 9 de octubre de 2015	Directrices relacionadas con la atención de denuncias o quejas por posibles actos de corrupción.
Directiva Distrital 08 del 11 de noviembre de 2018	Directriz para precisar qué conductas son consideradas como actos de corrupción para facilitar su adecuación típica en materia disciplinaria.
Circular No. 11 del 4 de noviembre de 2020	Alertas tempranas - Lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales - articulación áreas de comunicaciones.
Circular 004 del 25 de mayo de 2021	Lineamientos para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

Fuente: Normograma UAESP

5. LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

Las PQRSD que se encuentren en el Sistema de Gestión Documental de la unidad deben ser registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y viceversa, siempre y cuando sean de competencia de la entidad.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando se le solicite información adicional y no la entregue, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Las respuestas a las solicitudes ciudadanas deben aplicar lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
SERVICIO AL CIUDADANO				
1	Recibir PQRSD Recibe peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias a través de los siguientes canales: • Canal Telefónico Recibe y gestiona la llamada y registra la solicitud conforme al instructivo vigente. • Canal presencial: Recibe las PQRSD en el punto de atención y las registra en el formato vigente • Canal virtual: Recibe las PQRSD y sigue los lineamientos vigentes.	Verificar los datos personales en Sistema de Gestión Documental Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha Correo Electrónico Redes sociales SCI-IN-01 Protocolos de Atención al Ciudadano SCI-IN-02 Registro de requerimiento canal telefónico SCI-IN-03 Registro y	Colaboradores y funcionarios de la entidad encargados de la atención a la ciudadanía por los distintos canales	SCI-FM-01 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias Formulario WEB Comunicación oficial

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
		clasificación requerimientos sistema de gestión documental ORFEO – Sistema Distrital de Quejas y soluciones - Bogotá te Escucha		
2	Gestionar los requerimientos Analiza, clasifica y las PQRSD recibidas en la entidad asignan las que son de competencia las que no las traslada y cierra por no competencia.	Sistema de Gestión Documental Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha	Colaboradores proceso servicio al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	Comunicación oficial externa Reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha
	¿La PQRSD se encuentra en tipología especial? Si: y es una “Denuncia por actos de corrupción” continúa con el			

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	procedimiento SCI-PC-03 Denuncias por Actos de corrupción y el protocolo SCI-PT-01 Protocolo para gestionar las denuncias de actos corrupción y medidas de protección al denunciante Si: y corresponde a un trámite de Defensor del ciudadano continúa con el procedimiento SCI-PC-05 Defensor del ciudadano. No: continúa con el siguiente condicional.			
	¿La información entregada y la solicitud está completa? No: Continúa con la actividad No 3 Si: Continúa con la actividad No 5			
3	Realizar la solicitud de las ampliaciones o aclaraciones que	Sistema de Gestión Documental	Profesionales o delegados Dependencia	Comunicación oficial externa

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	correspondan Requiere al peticionario que aclare o amplie la PQRSD con la información necesaria para que complete su petición y esta pueda ser tramitada. Nota 1: A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, reactiva el término para resolver la petición.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha	competente Colaboradores proceso servicio al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	
	¿El peticionario aportó la información solicitada? No: Continúa con la actividad No 4 Si: Continúa con la actividad No 5			
4	Decretar el desistimiento Decreta el desistimiento y el archivo del expediente, mediante	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha	Profesionales o delegados Dependencia competente Colaboradores	Acto administrativo de desistimiento

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	acto administrativo, que será notificado al peticionario, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.		proceso servicio al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	
5	Tramitar la PQRSD Atiende la PRSD en los tiempos establecidos por la ley. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados por la ley, informa al peticionario las circunstancias para no responder y la fecha probable de respuesta que no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.	Sistema de Gestión Documental Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha	Profesionales o delegados Dependencia competente	Comunicación oficial externa

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Realizar seguimiento al trámite de PQRSD Realizar el seguimiento semanal y mensual del estado y comportamiento de las PQRSD de acuerdo con los lineamientos vigentes.	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha Correo Electrónico SCI-IN-05 Seguimiento de PQRSD	Colaboradores equipo proceso al ciudadano – Subdirección Administrativa y Financiera	Comunicación oficial interna
7	Presentar informes de gestión PQRSD De acuerdo con la información mensual recibida del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y siguiendo los lineamientos vigentes, realiza con periodicidad mensual los siguientes informes: - Informe solicitud de acceso a la información. - Informe canales. - Informe de	Página web entidad – Transparencia y acceso a la información pública – 4.10- Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos SCI-IN-04 Archivo Base Creación de Informes	Colaboradores Equipo servicio al ciudadano – Subdirección Administrativa y Financiera	SCI-FM-06 Informe de solicitud acceso a la información SCI-FM-07 Informe de canales SCI-FM-09 Informe de seguimiento PQRSD

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	seguimiento PQRSD.			
8	Validar el cumplimiento de los criterios calidad de las respuestas Realizar mensualmente la radicación de una PQRSD en la modalidad del cliente incógnito y presentar informes semestrales sobre el seguimiento de las estas.	Página web entidad – Transparencia y acceso a la información pública – 4.10- Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	Colaboradores Equipo servicio al ciudadano – Subdirección Administrativa y Financiera	SCI-FM-08 Informe cliente incógnito
9	Medición de Satisfacción y Percepción del Servicio al Ciudadano Aplica la encuesta de servicio al ciudadano y realiza un informe mensual con base en los resultados.		Colaboradores Equipo servicio al ciudadano – Subdirección Administrativa y Financiera C	SCI-FM-02 Encuesta de satisfacción y percepción del Servicio al Ciudadano SCI-FM-10 Informe encuestas de percepción de servicio al ciudadano

FUENTE: UAESP

7. CONTROL DE CAMBIOS:
TABLA 3 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	20/10/2010	Creación del documento.
2	31/08/2011	Se modifica el procedimiento incorporando las acciones relacionadas con la radicación dentro del sistema de correspondencia Sistema de Gestión Documental ORFEO. En la actividad 12, 26, 39 Y 52 se eliminan los términos ante el comité directivo y se incorpora la frase: en mesas de trabajo con las áreas pertinentes, cambiando el registro por actas de reunión.
3	30/11/2012	Se Actualiza el recuadro de Autorización, se Ajusta el Objetivo y el alcance, se elimina el recuadro de normativa y se incluye la frase "Ver normograma", Se ajusta cargos responsables y autoridad, se ajustan las políticas y lineamientos, se ajustan las etapas del numeran 9 descripción del procedimiento, se modifica el flujograma y se corrige el código del formato GCPCPQR-FM-01 por GC-PCSEPQR-FM-01
4	06/12/2013	Se modifica el nombre y se ajusta el código, se modifica el objetivo, se complementan los insumos, los productos y las definiciones, se define la responsabilidad de cada subdirección, se modifican e incorporan nuevas políticas y lineamientos, en la descripción de proceso Se eliminan las etapas 9.1 Solicitud Escrita, 9.2 Vía internet, 9.3 Vía Telefónica y 9.4 Gestión Social, unificando en el numeral 9, se actualiza el código del formato "solicitud de requerimiento a los servicios GC-PCSEPQR-FM-01" y se incorpora el formato para

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		encuesta de satisfacción "encuesta de satisfacción", se incorporan los anexos Anexo 2: Plazos legales para emisión de respuestas, Anexo 3: Guía atención al ciudadano
5	20/01/2014	Se incluyen definiciones para el manejo y gestión de las PQR(s), se incorporan nuevos lineamientos de política y se establecen nuevos puntos de control de las actividades, se articula lo relacionado con el procedimiento "Elaboración y aplicación de encuestas"
6	31/08/2015	Se modifica el Nombre y código del Procedimiento, se ajusta el cuadro de autorización, se eliminan y se establecen nuevos lineamientos de política, se ajusta las responsabilidades y autoridad, se ajustan las actividades del procedimiento (descripción, área responsable, cargo responsable, registro y punto de control), se ajusta el diagrama de flujo, se ajusta los códigos de los formatos en el punto de Anexos. Se actualiza el formato GC-PCAC-FM-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Se incorpora el formato GC-PCAC-FM-02 Encuesta de Satisfacción y Percepción de la Prestación del Servicio al Ciudadano
7	24/10/2019	Se actualiza el presente proceso redefiniendo el objetivo. De igual manera se ajusta los enunciados: alcance, definiciones. Se establecen términos legales para resolver peticiones, canales de recepción institucional, características para el servicio ciudadano, se agrega actividades del: defensor al ciudadano, Sistema de Gestión Documental ORFEO - Sistema

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
		Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha; archivo base creación de informes y archivos de seguimiento. Se adiciona actividades de posibles denuncias por actos de corrupción o quejas
8	09/01/2026	Se realiza actualización del formato del documento, los logos de la entidad y los contenidos según las actividades del proceso y se incluye la actividad del cierre por de desistimiento tácito de las PQRSD, se incluyen registros nuevos asociados a las actividades.

FUENTE: UAESP

8. AUTORIZACIONES

TABLA 4 AUTORIZACIONES

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