

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

1. OBJETIVO

Establecer las actividades para recibir, radicar, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el control a la gestión de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos, consultas sugerencias, solicitudes de información, que se presenten por parte de los ciudadanos en el **Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha** de manera ágil, oportuna, con calidad y calidez.

2. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Los tiempos de respuesta están normados en la Ley 1755 de 2015, sin embargo, para efectos de dar cumplimiento estricto a los Indicadores de Gestión de la empresa y los tiempos fijados por el sistema, se tendrán en cuenta los siguientes de obligatorio cumplimiento:

Petición	Términos Legales	Términos Internos
Peticiones de interés general y particular	15 días siguientes al radicado	8 días siguientes al radicado
Peticiones de consulta	30 días siguientes al radicado	20 días siguientes al radicado
Peticiones incompletas	10 días siguientes al radicado	6 días siguientes al radicado
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	10 días siguientes al radicado	6 días siguientes al radicado
Peticiones de competencia sin la empresa	Máximo 5 días siguientes al radicado para trasladar la petición a la entidad competente	3 días siguientes al radicado
Peticiones análogas	Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la empresa podrá brindar una única respuesta que deberá publicar en la página web y entregar copias de la misma a quienes las requieran	Dependiendo del tipo de solicitud de información, se aplicarán los tiempos antes mencionados.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

Petición	Términos Legales	Términos Internos
Solicitudes de Acceso a la Información (peticiones entre autoridades)	10 días siguientes al radicado	7 días siguientes al radicado
Solicitud de Copias	10 días siguientes al radicado	7 días siguientes al radicado

- En los casos en los cuales se requiera la participación de dos o más áreas para dar respuesta al ciudadano, quien consolidará la respuesta será el área que aparezca a cargo del requerimiento asignado a través del sistema *Bogotá te escucha*.
- Los responsables de las actividades establecidas en este procedimiento deben comprometerse con principios de independencia, imparcialidad e integridad y con la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades. Igualmente, cuando surjan situaciones de inhabilidad e incompatibilidad, los profesionales deben declararse impedidos frente a su participación en la gestión del trámite.
- Cuando un requerimiento es asignado en primera instancia a un área que no es la competente para responderlo, el usuario para el manejo del sistema *Bogotá te escucha* de dicha área debe informar por correo electrónico al área competente para que ésta lo responda y una vez valide que dicha área es la competente, se debe reasignar el requerimiento por el sistema *Bogotá te escucha*.
- Cuando los requerimientos no sean competencia de la Empresa, deberá informarse al ciudadano del traslado realizado a la entidad competente mediante comunicado que debe cargarse al sistema Bogotá Te Escucha, así como también el comunicado de traslado a la entidad responsable de brindar respuesta.
- Los informes de seguimiento establecidos por la Veeduría Distrital, en los cuales se registre el estado periódico de la clasificación, trámite, cierre de requerimientos en el sistema *Bogotá te escucha*; se realizará según las indicaciones de dicho ente de control y las dadas por la Alcaldía Mayor- Dirección de Calidad en el Servicio.
- Las consultas sobre el manejo de los módulos del sistema *Bogotá te escucha* (ingreso, registro, clasificación, traslados, cierre de requerimientos, administración, gestión usuario y reportes) podrán ser consultados en el manual del usuario respectivo, ubicado en la plataforma del Sistema en el link servicios https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf o se podrá realizar

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

contactando al Administrador del sistema *Bogotá te escucha* de la Empresa, mediante correo electrónico.

- Las actividades desarrolladas durante la ejecución del presente procedimiento se harán de manera articulada con la Política del Sistema Integrado de Gestión y lo establecido en el Plan Institucional de Gestión Ambiental.
- Todos los registros (medio físico o electrónico) generados en desarrollo de este procedimiento deben archivar conforme a la identificación realizada en el proceso de actualización de las TRD, en aras de conservar la información y salvaguardar la memoria institucional como el mayor activo de la Empresa.
- Una vez se reciba el informe de seguimiento y evaluación a la calidad de las respuestas emitidas por la Empresa, emitido por la Dirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el Líder del proceso Atención al Ciudadano debe remitir mediante comunicación oficial el reporte de las observaciones a las dependencias que presentaron incumplimiento, con copia a la Oficina de Control Interno y dar respuesta a la Alcaldía Mayor en caso de que requieran plan de mejoramiento, dentro del tiempo allí estipulado y en el formato dispuesto para ello.

3. BASE LEGAL

Ver Normograma de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá.

4. DEFINICIONES

Consulta: Solicitud que se eleva a las autoridades en relación con las materias a su cargo. (Tiempo de respuesta 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación).

Derecho de petición: Es un derecho fundamental de rango constitucional para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado, promovido por cualquier ciudadano ante cualquier autoridad pública y/o privada. Comprende todas aquellas peticiones respetuosas, presentadas por personas naturales o jurídicas, en forma verbal, escrita o por correo electrónico de interés particular o general. (Tiempo de respuesta 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación).

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

Derecho de petición en interés general: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente, por escrito o correo electrónico en forma respetuosa. (Tiempo de respuesta 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación).

Derecho de petición en interés particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente, por escrito o por correo electrónico, en forma respetuosa. (Tiempo de respuesta 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación).

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. (Tiempo de respuesta 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación).

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público. (Tiempo de respuesta 15 días hábiles siguientes a la fecha de radicación).

Solicitud de copias: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información y obtener copias de documentos contenidos en expedientes o del expediente en su totalidad, sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Tiempo de respuesta 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación).

Solicitud de información: Facultad que tienen las personas para solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. (Tiempo de respuesta 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación).

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. (No está determinado el tiempo, pero es obligatorio emitir un concepto que permita soportar si es precedente, mejorar, cambiar, crear o suprimir procesos con miras al mejoramiento de la atención al usuario).

Sistema Bogotá te escucha: El *Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha* se concibió como una “herramienta gerencial y de control social que permite, a partir de las necesidades de la ciudadanía con respecto a los

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

servicios prestados por las diferentes entidades, (quejas, reclamos, solicitudes de información o sugerencias), evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional, adecuándola a las nuevas exigencias ciudadanas con el fin de adoptar medidas oportunas para mejorar el desempeño de la entidad.

SGDEA: Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivos.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº	Actividad	Responsable (Cargo)	Salida	Punto de Control
1	Cargar en el sistema <i>Bogotá te escucha</i> los requerimientos de los canales E-mail, redes sociales, telefónicos y presenciales, cuando realicen o interpongan PQRS, en el punto de Atención al Ciudadano o la depositen en el Buzón de la Empresa, mediante el formato Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias (FT-54).	Servidor punto de contacto atención al ciudadano – Administrador del Sistema – Oficina de Participación y Asuntos Sociales	Requerimiento radicado a través del sistema Bogotá Te Escucha Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias (FT-54)	
2	Analizar y direccionar el requerimiento cargado o recibido desde la Alcaldía Mayor de Bogotá, al área competente.	Servidor punto de contacto atención al ciudadano – Administrador del Sistema – Oficina de Participación y Asuntos Sociales	Requerimiento asignado a través del sistema Bogotá Te Escucha	
3	¿El requerimiento es de otra entidad? Si: pasa a la actividad 4. No: pasa a la actividad 5.	Servidor punto de contacto atención al ciudadano – Administrador del Sistema – Oficina de Participación y Asuntos Sociales		

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

N°	Actividad	Responsable (Cargo)	Salida	Punto de Control
4	Trasladar el requerimiento a la entidad competente, informando al peticionario de esta acción, verificando que dicho traslado se realice en los tiempos establecidos. Fin del procedimiento.	Servidor punto de contacto atención al ciudadano – Administrador del Sistema – Oficina de Participación y Asuntos Sociales	Requerimiento trasladado a la entidad competente	X
5	El requerimiento es: De otra área: pasa a la actividad 6. De otra entidad: pasa a la actividad 7. Competencia del área: pasa a la actividad 8.	Designado para el manejo del Sistema <i>Bogotá te escucha</i> del área competente		
6	Asignar al área competente para que ésta lo responda, verificando que en caso de que más de un área sea competente para brindar respuesta, la dependencia con mayor número de solicitudes sea la encargada de que se coordine la consolidación y cierre definitivo, y continúa con la actividad 8. .		Solicitud reasignada por el sistema Bogotá Te Escucha.	X
7	Trasladar el requerimiento a la entidad competente mediante oficio, e informar al peticionario mediante comunicación oficial de esta acción, verificando que dicho traslado se realice en los tiempos establecidos. Fin del procedimiento.		Requerimiento trasladado a la entidad competente Comunicación oficial remitida al peticionario (FT-133)	X

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

N°	Actividad	Responsable (Cargo)	Salida	Punto de Control
8	Analizar el requerimiento para dar respuesta en los términos establecidos y criterios de calidad. Verificar que el responsable de brindar respuesta, informe mediante correo electrónico al usuario del sistema si está brindando respuesta parcial, o está solicitando ampliación o aclaración o si es respuesta definitiva.	Designado para el manejo del Sistema <i>Bogotá te escucha</i> del área competente	Comunicación oficial dando respuesta al requerimiento (FT-133) Correo electrónico informando si está brindando respuesta parcial, o está solicitando ampliación o aclaración o si es respuesta definitiva	X
9	¿El requerimiento está incompleto? Si: pasa a la actividad 10. No: pasa a la actividad 14.	Designado para el manejo del Sistema <i>Bogotá te escucha</i> del área competente		
10	Solicitar al peticionario ampliación de la solicitud.		Solicitud de ampliación por el sistema Bogotá Te escucha.	
11	¿Se recibió respuesta del peticionario? Si: volver a la actividad 8. No: pasa a la actividad 12.	Designado para el manejo del Sistema <i>Bogotá te escucha</i> del área competente y jefe o subgerente de la dependencia competente de dar respuesta.		
12	Emitir resolución por desistimiento tácito y notificación al peticionario. Verificar que se solicite a la Oficina de Participación y Asuntos Sociales el modelo de la resolución.		Resolución por desistimiento tácito (FT-63).	X

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

N°	Actividad	Responsable (Cargo)	Salida	Punto de Control
13	Subir al sistema <i>Bogotá te escucha</i> la resolución por desistimiento tácito, con la notificación y dar cierre a la petición. Fin del procedimiento.	Designado para el manejo del Sistema <i>Bogotá te escucha</i> del área competente		
14	Responder el Requerimiento en los términos establecidos y criterios de calidad, verificando que la petición se radique en los tiempos estipulados.	Designado para el manejo del Sistema <i>Bogotá te escucha</i> del área competente	Respuesta a la solicitud (FT-133)	X
15	Informar al administrador del Sistema <i>Bogotá te escucha</i> , ocho días antes de salir a vacaciones, o de retiro de la empresa, así como el usuario va a quedar a cargo durante este periodo, con el fin de hacer los respectivos ajustes en el Sistema.	Usuarios del sistema y Jefe de área	Memorando informativo (FT-132)	X
16	Generar informe mensual de PQRS.	Servidor punto de contacto atención al ciudadano – Administrador del sistema - Oficina de Participación y Asuntos Sociales	Informe cargado en la página de la Veeduría Distrital – Red de Quejas	
17	Generar la Matriz de seguimiento a Quejas, reclamos y sugerencias para el control de la calidad de la atención.	Gestor Senior I Oficina de Participación y Asuntos Sociales – Auxiliar Administrativo de la Oficina de Participación y Asuntos Sociales	Matriz consolidada y actualizada.	

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

N°	Actividad	Responsable (Cargo)	Salida	Punto de Control
18	Archivar todos los registros (medio físico o electrónico) generados en desarrollo de este procedimiento conforme a la identificación realizada en el proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental. Fin del procedimiento.	Designado para dar respuesta a la petición	Archivo de gestión	

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS EN EL PROCEDIMIENTO

1. FT-54 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias.
2. FT-63 Resoluciones.
3. FT-132 Comunicación interna
4. FT-133 Comunicación externa.

Peticiones, Quejas, Reclamos y Soluciones

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	14/02/2017	Documento original.
2	20/09/2019	Actualización de la descripción de las actividades y en los tiempos establecidos por la ley.
3	18/12/2020	Actualización y ajuste del documento, en cuanto al tratamiento de solicitudes o peticiones a través de redes sociales, y otros ajustes para dar precisión a los lineamientos y responsables asignados.
4	10/12/2021	Actualización y ajuste al documento en cuanto las peticiones se consolidan en el Sistema Bogotá Te Escucha y no en el sistema de Gestión Documental y otros ajustes frente a la secuencia de las actividades.
5	31/08/2022	Ajuste a la consolidación de respuestas por asignación a las dependencias.
6	10/11/2023	Inclusión de lineamientos de alcance del informe mensual de calidad de las repuestas emitido por la Dirección de Calidad del Servicio.
7	28/02/2024	Ajustes de conformidad a la Circular 001 de 2022 de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía y mejoras en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te escucha (desistimiento tácito).
8	17/07/2025	Incorporación del formato FT-54 Recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos Sugerencias y Denuncias.

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

PD-29_PQRS_V8

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20250715-164059-5878f2-35651339

Creación: 2025-07-15 16:40:59

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-07-16 09:46:19



Escanee el código
para verificación

Aprobación: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Jorge Andres Viasus Salamanca

1032449577

jviasuss@renobo.com.co

Jefe

Renobo

Elaboración: Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales

Armando Fernández Olivella

79569544

afernandezo@renobo.com.co

GSIII

RENOBO

Revisión: Oficina Asesora de Planeación

Esperanza Peña Quintero

52166269

epenaq@renobo.com.co

Contratista

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
PD-29_PQRS_V8			
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20250715-164059-5878f2-35651339		Creación: 2025-07-15 16:40:59	
Estado: Finalizado		Finalización: 2025-07-16 09:46:19	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Revisión	Esperanza Peña Quintero epenaq@renobo.com.co Contratista Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogot	Aprobado	Env.: 2025-07-15 16:41:03 Lec.: 2025-07-15 16:41:45 Res.: 2025-07-15 16:41:56 IP Res.: 181.63.25.27
Elaboración	Armando Fernández Olivella afernandezo@renobo.com.co GSIII RENOBO	Aprobado	Env.: 2025-07-15 16:41:57 Lec.: 2025-07-15 16:49:19 Res.: 2025-07-15 16:50:22 IP Res.: 200.118.62.104
Aprobación	Jorge Andres Viasus Salamanca jviasuss@renobo.com.co Jefe Renobo	Aprobado	Env.: 2025-07-15 16:50:22 Lec.: 2025-07-16 09:46:16 Res.: 2025-07-16 09:46:19 IP Res.: 181.51.197.222