

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
GESTIÓN DOCUMENTAL	
Procedimiento: Servicio al ciudadano y correspondencia	
Código: 126PA06-PR08	Versión: 5

Versión	Descripción de la modificación	Acto administrativo
0	Adopción.	<a href="#">Resolución 4287 Diciembre 29 de 2007</a>
1	Se incluyeron definiciones, descripción de la normatividad, lineamientos o políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros diagrama de flujo, portada de control de cambios, anexos y se replantearon las actividades.	<a href="#">Resolucion 3153 de 2008</a>
2	Se modificó la descripción de las actividades.	<a href="#">Resolucion 5194 de 2008</a>
3	Se incluyó Logo de Bogotá positiva, se cambiaron responsables y se efectuaron ajustes en actividades y flujograma.	<a href="#">Resolución 5575 de 24 septiembre de 2009</a>
4	Se modificó objetivo, alcance, definiciones, responsables y actividades del procedimiento de acuerdo con el nuevo sistema de correspondencia	<a href="#">Resolución 4629 de 2011</a>
5	Se unifican los procedimientos de Control y Trámite de Correspondencia Externa Recibida, Control y Trámite de Correspondencia Externa Enviada del proceso de Gestión Documental y los procedimientos de Atención a la ciudadanía y Quejas y reclamos del proceso de comunicaciones; el nuevo procedimiento se denomina Servicio al ciudadano y correspondencia. Se modificó el objetivo, el alcance, los insumos, productos e información secundaria, normatividad, definiciones, responsabilidad y autoridad, lineamientos o políticas de operación, flujograma, registros, anexos y se replantearon las actividades propias de procedimiento. Se ajusta la codificación de los anexos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento 126PA06-PR01-V10 Control de la Información Documentada del Sistema Integrado de Gestión-SIG	<a href="#">Resolución 686 del 30 de marzo de 2017</a>

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Yaneth Lucia Pinilla Beltran	<b>Nombre:</b> Carlos Arturo Puerta Cardenas	<b>Nombre:</b> Carlos Arturo Puerta Cardenas
<b>Cargo:</b> Profesional Especializado	<b>Cargo:</b> Subsecretario General y de Control Disciplinario	<b>Cargo:</b> Subsecretario General y de Control Disciplinario
<b>Fecha:</b> 16/Feb/2017	<b>Fecha:</b> 31/Mar/2017	<b>Fecha:</b> 31/Mar/2017

Responsables de la elaboración del documento	
Natacha Calderón Lung	Profesional
Francisco Javier Castro Varela	Profesional

### 1. OBJETIVO:

Coordinar y facilitar la prestación del servicio al ciudadano para: atender, orientar, informar y radicar documentos sobre peticiones y trámites, recibidos a través de los diferentes canales de atención y la gestionar la correspondencia generada por la Entidad.

### 2. ALCANCE:

El procedimiento de servicio al ciudadano y correspondencia inicia con la interacción entre el usuario y la SDA, por cualquiera de los canales de atención y finaliza con la respuesta emitida por la entidad al trámite o petición solicitada.

### 3. INSUMOS:

- Protocolo de Servicio Personalizado de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano.
- Derechos de petición de interés general y particular
- Normatividad aplicable.
- Trámites y servicios solicitados por los usuarios.

### 4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Informe trimestral de estándares e indicadores de los trámites de la SDA, para la DDSC de la Secretaría General.
- Reporte del Sistema Forest sobre la gestión de la documentación asociada al procedimiento.
- Formatos de entrega de devoluciones y entregas efectivas de correspondencia.

### 5. NORMATIVIDAD:

Norma (número y fecha)	Descripción
<a href="#">Ley 527 de agosto 18 de 1999</a>	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.
<a href="#">Ley 962 de julio 8 de 2005</a>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<a href="#">Ley 1437 del 18 enero de 2011</a>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
<a href="#">Ley 1474 del 12 de julio de 2011</a>	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, como la existencia de una oficina de quejas, sugerencias y reclamos y un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
<a href="#">Ley 1755 del 30 de junio de 2015</a>	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.
<a href="#">Decreto 1151 del 4 abril de 2008</a>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones. "DEROGADO por el art. 12 Decreto Nacional 2693 de 2012"
<a href="#">Decreto 109 del 16 marzo de 2009</a>	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.

<a href="#">Decreto 175 del 4 de mayo de 2009</a>	Por el cual se modifica el Decreto 109 de marzo 16 de 2009
<a href="#">Decreto 2623 de julio 13 de 2009</a>	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
<a href="#">Decreto 371 del 30 agosto de 2010</a>	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 Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
<a href="#">Decreto 019 del 10 enero de 2012</a>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<a href="#">Decreto 2641 del 17 diciembre de 2012</a>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
<a href="#">Decreto 2693 del 22 mayo de 2012</a>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<a href="#">Decreto 197 del 22 mayo de 2014</a>	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
<a href="#">Decreto 349 del 27 agosto de 2014</a>	Por el cual se reglamenta la imposición y aplicación del Comparendo Ambiental en el Distrito Capital.
<a href="#">Decreto 1166 del 19 de julio de 2016</a>	Regula la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia la voz.
<a href="#">Resolución 3691 del 13 mayo de 2009</a>	Por medio de la cual se delegan unas funciones a la Dirección de Control Ambiental a su Director y a los Subdirectores. "DEROGADA por el art. 7, Resolución 3074 de 2011"
<a href="#">Resolución 3095 del 27 mayo de 2011</a>	Por la cual se designa el/la defensor(a) del ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
<a href="#">Resolución 3074 del 26 mayo de 2011</a>	Por la cual se delegan unas funciones y se deroga una resolución.
<a href="#">Acuerdo 529 del 19 noviembre de 2013</a>	Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones.
<a href="#">Acuerdo 630 de 19 diciembre de 2015</a>	Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones
<a href="#">Directiva 04 del 22 mayo de 2009</a>	Estricto cumplimiento al Derecho de Petición
<a href="#">Directiva 04 del 3 abril de 2012</a>	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política cero papel en la Administración Pública
<a href="#">Directiva 17 del 30 octubre de 2012</a>	Derecho de Petición
<a href="#">Directiva 01 del 12 marzo 2014</a>	Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá, D.C.
<a href="#">Circular 35 del 15 agosto de 2008</a>	Adopción de estándares e indicadores de trámites de las entidades del distrito capital
<a href="#">Circular 18 del 08 mayo 2009</a>	Informe Mensual de Quejas-Secretaría General
<a href="#">Circular 78 del 31 julio de 2012</a>	Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la

	prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C
<a href="#">Circular 64 del 28 junio de 2012</a>	Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.
<a href="#">Circular 131 del 12 noviembre de 2013 Secretaria General</a>	Lineamientos para la publicación y actualización de información sobre los trámites, servicios, campañas, eventos y puntos de atención en la Guía de Trámites, Servicios y el Mapa Callejero.
<a href="#">Circular 87 del 19 junio de 2015</a>	Informe Mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el Sistema Distrital de Quejas y soluciones -Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Veedora Distrital.

## 6. DEFINICIONES:

### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

#### CANAL PRESENCIAL

#### CANAL TELEFÓNICO

#### CANAL VIRTUAL

#### CONSULTA

#### CORRESPONDENCIA DE ENTRADA

#### CORRESPONDENCIA DE SALIDA

#### DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL

#### DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR

#### LISTA DE CHEQUEO

#### PARTES INTERESADAS

#### PETICIÓN

#### PQRS

#### PUNTO DE ATENCIÓN AL USUARIO

#### QUEJA

#### QUEJA AMBIENTAL

#### RADICACION

#### RECLAMO

#### SDQS

#### SOLICITUD DE INFORMACIÓN

#### SUGERENCIA

#### USUARIO

## 7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

### Subsecretario General y de Control Disciplinario

- Garantizar el recurso humano para la operación del procedimiento.
- Supervisión de los contratos

### Profesional Universitario, Profesional Especializado

- Elaborar informes de gestión establecidos y los solicitados.
- Generar espacios permanentes de entrenamiento al equipo de trabajo en temas relacionados con sus actividades y demás temáticas que se consideren pertinentes.
- Realizar actividades o acciones que permitan a los servidores públicos fortalecer las competencias para garantizar la aplicación de los criterios de claridad, calidez, oportunidad y coherencia en la interacción con los usuarios.
- Apoyar las solicitudes de las dependencias en lo relacionado con el procedimiento de servicio al ciudadano.
- Garantizar el seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los indicadores formulados.
- Apoyar operativamente la actualización de trámites y servicios o desarrollar productos si se considera necesario o pertinente.

- Garantizar la actualización de los trámites y servicios en las herramientas SUIT, Guía de Trámites y servicios, Pagina Web SDA. Garantizar la confidencialidad, protección, manejo adecuado de la información y el trámite respectivo.
- Brindar apoyo al seguimiento y control de la ejecución del contrato de servicio al ciudadano.

### **Servidores Públicos**

- Asignación de turnos al ciudadano
- Asesorar al usuario acerca de los trámites y servicios que requiera de la entidad, por todos los canales de atención manejados por la Entidad
- Verificar formatos y anexos de acuerdo con las listas de chequeo establecidas para cada trámite.
- Radicar documentos a usuarios de la SDA sobre trámites, servicios y peticiones solicitados.
- Verificar el correcto direccionamiento de documentos radicados en Forest.
- Utilizar las herramientas SUIT, GTYS, Pagina Web SDA, para brindar información a los usuarios.
- Prestar soporte operativo y apoyo logístico a la SDA en los diferentes puntos de atención, cuando así se requiera, incluidas las ferias de servicio al ciudadano organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Cumplir con el protocolo de Servicio al Ciudadano establecido por la DDSC de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- Asistir a entrenamientos y demás eventos formativos que establezca la SDA y la DDSC, para el mejoramiento en la prestación del servicio.
- Garantizar la confidencialidad, protección, manejo adecuado de la información y el trámite respectivo.
- Realizar sugerencias identificadas que propendan por mejorar la gestión de servicio al ciudadano en la SDA.
- Verificar en Forest que la documentación radicada corresponda a lo escaneado.
- Administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, SDQS de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Realizar seguimiento a peticiones.
- Recibir, revisar e imprimir los documentos remitidos por Forest para envío a la ciudadanía.
- Clasificar y planillar los documentos para entrega.
- Entregar los documentos y formato para control de entrega a la empresa contratada.
- Diligenciar anexos establecidos en el procedimiento, para la gestión de correspondencia externa enviada.
- Cargar en el sistema Forest el soporte de entrega efectiva al ciudadano, cerrar proceso.

### **8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

- Los canales institucionales oficiales de atención establecidos por la SDA, para prestar servicio a la ciudadanía son: Canal telefónico (líneas de atención telefónica), canal virtual (SDQS, página web y correos institucionales) y canal presencial (puntos de atención).
- La prestación de servicio debe realizarse de acuerdo lo estipulado en el Protocolo de servicio al ciudadano establecido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor.
- En la recepción y entrega de turnos, se verifica e informa al usuario sobre el tipo de atención que requiere para su trámite, servicio o petición la y se valida la competencia o no de la SDA.
- Para solicitudes de usuarios cuya temática no es competencia de la SDA, y el usuario insiste en su radicación; se deberá solicitar apoyo del personal de SDQS para su radicación y traslado por no competencia.
- Utilizar la herramienta dispuesta por la entidad para realizar la liquidación de pagos a trámites misionales ambientales, solicitados por los usuarios.
- Las respuestas de peticiones anónimas se fijarán y desfijarán en el sitio asignado y de acuerdo a los términos establecidos por la DLA de cinco (5) días.
- Las Quejas (conductas irregulares de servidores públicos por inconformidad de la prestación del servicio) serán remitidas directamente a la Subsecretaria general y de control disciplinario para los fines pertinentes.

- Cuando las peticiones contengan temáticas de diferentes Subdirecciones, serán asignadas para la consolidación a la Dirección competente que cuente con el mayor número de preguntas.
- La información que se recibe a través del correo institucional de Atención al ciudadano y que obedezca a boletines informativos, publicidad comercial, invitación a eventos, ofertas educativas no formales serán enviadas a través del mismo medio a la DGC y no serán radicadas.
- El uso del aplicativo SDQS requiere la creación de un usuario y una clave por parte del ciudadano para realizar radicación y seguimiento de la misma.
- Los documentos físicos radicados en puntos de atención externos a la SDA, serán recogidos y entregados en la sede principal por la empresa contratista.
- Teniendo en cuenta la Ley 1437 de 2011, por el cual se considera Derecho de petición todos los tipos de requerimientos entendiéndose: quejas, reclamos, consultas, solicitud de información, contaminación ambiental, se deberán enviar al reparto de SDQS para su asignación, seguimiento y cierre por parte de las áreas competentes.
- Cuando se radique documentos remitidos por entes de control (Procuraduría, Contraloría, Veeduría, Personería etc.) se direccionará a la Oficina de Control Interno.
- Cuando se radique documentos remitidos por el Concejo de Bogotá y Congreso de la República se direccionará a través del enlace al Concejo a la Subsecretaría General y de Control Disciplinario.
- Radicar a la Subdirección Financiera, los recibos de pago originales que estén relacionados con multas, sanciones y desmonte de elementos PEV.
- Los documentos radicados que no son competencia de la SDA deben ser enviados a la entidad competente por medio de oficio e informando al usuario de la realización del traslado.
- Recibir documentos devueltos por la empresa contratista de envío, cotejar la veracidad de causal de la devolución y telefónicamente corroborar datos para corrección y reenvío.
- Se imprimen documentos para envío a los usuarios, siempre y cuando sean remitidos por las dependencias con la siguiente información (Nombre, dirección y teléfono), firma digital y radicado generado por el sistema.
- La correspondencia a entregar a la empresa contratista de envíos, se recibe por Forest, cuando está contenga (DVD's, Cd's, etc.), deberá entregarse de forma física.
- La empresa contratista de envío deberá suministrar comprobante de entregas efectivas a la SDA.
- La empresa contratista de envío deberá remitir informes parciales y finales de gestión de acuerdo a las obligaciones contractuales.

## 9. ANEXOS:

- Anexo 1:** [126PA06-PR08-M-1 Flujograma del procedimiento](#)  
**Anexo 2:** [126PA06-PR08 M-2 Recepción de peticiones](#)  
**Anexo 3:** [126PA06-PR08 M-3 Registro y control de servicio al ciudadano en la SDA](#)  
**Anexo 4:** [126PA06-PR08-M-4 Encuesta de Percepción y Satisfacción del servicio prestado](#)  
**Anexo 5:** [126PA06-PR08-M-5 Entrega de documentos](#)  
**Anexo 6:** [126PA06-PR08-M-6 - Asignación de peticiones](#)  
**Anexo 7:** [126PA06-PR08-M-7 Comunicación por aviso](#)  
**Anexo 8:** [126PA06-PR08-M-8 Control fijación y desfijación respuestas anónimas](#)  
**Anexo 9:** [126PA06-PR08-M-9 Entrega de documentación para envío a usuarios](#)  
**Anexo 10:** [126PA06-PR08-M-10 Gestión de la correspondencia externa enviada por parte de la empresa contratista](#)  
**Anexo 11:** [126PA06-PR08-I-1 Ficha técnica encuesta de percepción y satisfacción del servicio al ciudadano](#)

## 10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros	Punto de Control
1	Definir el tipo de servicio al ciudadano e Identificación de canal de atención  Define el tipo de servicio a prestar al	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Recepción de Peticiones. Registro y control de servicio al ciudadano en la SDA.	Canal Virtual (Correos Electrónicos Institucionales, número de radicados SDQS y

<p>ciudadano, con el fin de brindar información precisa de acuerdo al tipo de atención (asesoría o radicación) solicitada por medio de los diferentes canales de atención (telefónico, presencial y virtual ) y diligencia el modelo 126PA06-PR08-M-3 Registro y control de servicio al ciudadano en la SDA.</p> <p>Para recepcionar las peticiones (quejas) ciudadanas de cualquiera de los canales se diligencia el modelo 126PA06-PR08-M-2 Recepción de Peticiones.</p>				<p>aplicativo Forest) Peticiones o documentos remitidos por los usuarios través de SDQS y correo electrónico, alusivos o no a un trámite o servicio prestado por la entidad que pueden o no ser radicados o generar una respuesta como parte de una asesoría.</p> <p>Canal Telefónico Peticiones verbales realizadas por los usuarios través de las líneas telefónicas, alusivas o no a un trámite o servicio prestado por la entidad y que pueden o no ser radicadas o generar respuesta como parte de una asesoría.</p> <p>Canal Presencial Solicitudes de información o radicación personal, realizadas en los puntos de atención, en donde se asigna un turno teniendo en cuenta el tipo de servicio.</p>
<p>¿La petición, trámite o servicio es competencia de la SDA?</p> <p><b>Si: Continúa con la actividad No 5</b> <b>No: Continúa con la actividad No 2</b></p>				
<p><b>Generar la comunicación oficial externa de traslado por no competencia e informar al usuario</b></p> <p>2 En caso que los documentos que solicita radicar el ciudadano no sean competencia de la SDA, se deberá en primera instancia informar la situación y dar traslado por no</p>	<p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario</p>	<p>Servidores Públicos</p>		<p>Sistema FOREST</p>

	competencia a través de SDQS, si el usuario insiste en radicar ante la entidad, se recibirá y procederá a dar traslado por medio de correspondencia certificada a la entidad competente.				
3	<p><b>Revisar y firmar la comunicación oficial externa de traslado por no competencia e informar al usuario</b></p> <p>Revisa la coherencia y firma la comunicación oficial externa de traslado por no competencia e informar al usuario</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Subsecretario General y de Control Disciplinario	Comunicación oficial externa de traslado por no competencia	Sistema FOREST
	<p><b>¿La comunicación esta correcta?</b></p> <p><b>Si: Continúa con la actividad No 4</b> <b>No: continúa con la actividad No 2</b></p>				
4	<p><b>Remitir la comunicación oficial externa de traslado por no competencia</b></p> <p>Remite la comunicación oficial externa de traslado por no competencia a la entidad competencia y al ciudadano a través de correspondencia certificada o realizar proceso de traslado en SDQS que genere soporte a través de la trazabilidad del documento.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		SDQS Correo electrónico Correspondencia certificada
5	<p><b>Radicar y direccionar la petición, trámite o servicio</b></p> <p>Revisa los documentos de acuerdo al trámite (listas de chequeo), petición o servicio y realiza la radicación en FOREST, direccionando a la dependencia</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado (aplicada aleatoriamente).	Sistema FOREST



	<p>competente. Diligencia el modelo 126PA06-PR08-M-4 Encuesta de percepción y satisfacción del servicio prestado (aplicada aleatoriamente).</p>				
6	<p><b>Escanear y asociar el documento radicado en FOREST</b></p> <p>Escanea el documento radicado a través de FOREST ESCANER y realiza asociación de la imagen al radicado inicialmente generado. Diligencia Modelo 126PA06-PR08-M-5 Entrega de documentos.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Entrega de documentos	Sistema FOREST
7	<p><b>Generar reporte Forest escaner y verificar documentación radicada en puntos de atención SDA</b></p> <p>Descarga reporte "documentos por escanear" a través de FOREST ESCÁNER. De esta manera se identifican y verifican radicados efectuados en los diferentes puntos de atención de manera diaria.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		Sistema FOREST
8	<p><b>Realizar control, clasificación y verificación de los documentos ingresados a la SDA.</b></p> <p>Verifica los documentos radicados, para de esta manera determinar si la imagen asociada corresponde al documento físico y proceder a clasificar por dependencias para su entrega.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		Sistema FOREST

9	<p><b>Entregar documentación física</b></p> <p>Direcciona la documentación física radicada, al área competente de realizar proceso de archivo.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
10	<p><b>Registro y asignación de peticiones anónimas, naturales y jurídicas</b></p> <p>Se realiza diligenciamiento de peticiones anónimas, naturales o jurídicas para su control y seguimiento y se procede a realizar el direccionamiento a la dependencia o entidad competente, según sea el caso. Diligencia modelo 126PA06-PR08-M-6 Asignación de Peticiones.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Asignación de Peticiones	Sistema FOREST SDQS
11	<p><b>Elaborar reportes mensuales de seguimiento a las respuestas de peticiones y comunicar a dependencias competentes.</b></p> <p>Consolida los reportes mensuales como parte del seguimiento a las respuestas de las peticiones ingresadas a la entidad y se socializara ante las dependencias competentes, con el fin de crear alertas y mejorar en la gestión.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Reportes mensuales de seguimiento a las respuestas de las peticiones	Sistema FOREST SDQS
12	<p><b>Elaborar informe mensual de seguimiento a peticiones socializar con enlaces y remitir para publicación en página web de la entidad</b></p> <p>Desarrolla el informe de seguimiento mensual a las</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Informe de seguimiento mensual a las respuestas de peticiones. Acta de Socialización del seguimiento mensual con los enlaces de las dependencias.	Sistema FOREST SDQS Página web de la entidad Correo electrónico

	<p>respuestas de peticiones, el cual consolida el dato de cierre de mes de la entidad, se socializará con los enlaces de las dependencias encargadas, para que realicen la retroalimentación correspondiente con su equipo de trabajo y se remitirá a DPSIA mediante correo electrónico para su respectiva publicación en la página web de la entidad.</p>				
13	<p><b>Realizar de manera trimestral seguimiento por medio de informe de claridad, calidez, oportunidad y coherencia</b></p> <p>Determina muestra del 25% de las peticiones ingresadas a la entidad durante el trimestre, de acuerdo a los criterios establecidos por la Alcaldía mayor de Bogotá. Posteriormente verifica una a una las peticiones de la muestra, con el fin de establecer si cumplen o no con los criterios de claridad, calidez, oportunidad y coherencia. Por último se procede a socializar resultados con los enlaces, para que lleven a cabo retroalimentación en las dependencias.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Informe de claridad, calidez, oportunidad y coherencia	Sistema FOREST SDQS
14	<p><b>Recibir e imprimir respuesta anónima para publicar por edicto</b></p> <p>Realiza la impresión y verificación de las respuestas a peticiones anónimas</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Comunicación por aviso.	Sistema FOREST

	<p>que son remitidas al enlace de correspondencia externa enviada en el modelo 126PA06-PR08-M-7 Comunicación por aviso, previo a su fijación.</p>				
15	<p><b>Fijar y desfijar en la cartelera de la entidad respuestas a peticiones anónimos</b></p> <p>Realiza la fijación del modelo 126PA06-PR08-M-7 Comunicación por aviso en cartelera institucional de la sede principal por el periodo de tiempo definido en concepto de DLG, posteriormente se procede a desfijar y remitir para firma de desfijación al encargado y diligencia el modelo 126PA06-PR08-M-8 Control fijación y desfijación respuestas anónimas.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Control fijación y desfijación respuestas anónimas	Cartelera Institucional de la sede principal
16	<p><b>Archivar Edictos Publicados</b></p> <p>Archiva respuestas a quejas anónimas publicados después de contar con la firma de desfijación del encargado. (Archivo de servicio al ciudadano).</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
17	<p><b>Imprimir y Planillar documentos para envío</b></p> <p>Imprime documentos remitidos por las diferentes dependencias a través del FOREST diligencia el modelo 126PA06-PR08-M-10 Entrega de documentación para envío a usuarios, con el fin de remitir los documentos a la empresa contratista</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Entrega de documentos para envío a usuarios.	Sistema FOREST Entrega de documentación para envío a usuarios

	<p>con la información necesaria para garantizar una entrega efectiva. Diligencia Modelo 126PA06-PR08-M-9 Entrega de documentos para envió a usuarios.</p>				
18	<p><b>Entrega de documentación a empresa contratista o servidores de la SDA para envío</b></p> <p>Realiza entrega para envío de documentos remitidos por las dependencias a la empresa contratista o servidores de la SDA, según sea el caso, quedando como constancia de entrega una orden de servicio o planilla de entrega con los documentos relacionados.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
19	<p><b>Consolidar y hacer seguimiento de informes parciales y finales de gestión empresa contratista de envíos</b></p> <p>Recibe informes parciales y finales de la empresa contratista de correspondencia de acuerdo a sus obligaciones contractuales, y los consolida con el fin de realizar un control a la gestión realizada y poder ejercer control y verificación a las cuentas de cobro radicadas por el servicio de manera mensual diligenciando el modelo 126PA06-PR08-M-10 Gestión de la correspondencia externa enviada por parte de la empresa contratista.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Informes parciales y finales de la empresa contratista Gestión de la correspondencia externa enviada por parte de la empresa contratista.	Gestión de la correspondencia externa enviada por parte de la empresa contratista

20	<p><b>Realizar devolución de documentos por FOREST a las dependencias correspondientes</b></p> <p>Direccionar por FOREST a la dependencia correspondiente los documentos devueltos por la empresa contratista de envíos por cualquiera de las causales determinadas en el servicio, asignando imagen escaneada del documento en el cual se soporta por medio de la guía manejada, la gestión realizada y la causal de devolución.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		Sistema FOREST
21	<p><b>Direccionar documentación para archivo de devoluciones realizadas</b></p> <p>Los documentos correspondientes a devoluciones realizadas por parte de la empresa contratista o servidores de la SDA, se remiten para archivo al área competente.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
22	<p><b>Descargar y Subir soporte de la entrega efectiva del documento para el cierre del proceso en el sistema FOREST</b></p> <p>Descarga el soporte de entrega efectiva de la herramienta manejada con la empresa contratista y se sube a FOREST con el fin de poder dar cierre al proceso generado.</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Cierre de los procesos en Forest	Sistema FOREST
23	<p><b>Direccionar documentación para archivo, soportes de entregas efectivas</b></p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		Constancia de entrega

Remite constancia de entrega efectiva a la dependencia encargada para que de esta manera la archive de acuerdo a las directrices del procedimiento de gestión documental.				
---	--	--	--	--

**\*COPIA NO CONTROLADA\***