



FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE BOGOTÁ D.C.

RESOLUCIÓN N.º 152 DE 2008

29 SET. 2008

“Por la cual se adopta un Proceso y un procedimiento aplicado a peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias.”

LA GERENTE DEL FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD DE BOGOTÁ

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el literal b del Artículo 9º del Acuerdo 28 de 1992 y el Acuerdo 003 de 2007 promulgado por la Junta Directiva del FVS y

CONSIDERANDO

Que los artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

Que la Constitución Política, en el artículo 209 y el Código Contencioso Administrativo en el artículo 3º, determina que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción.

Que de conformidad con lo dispuesto en los artículos 1º de la Ley 58 de 1982 y 32 del Código Contencioso Administrativo, los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público y las entidades descentralizadas del orden nacional, deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que la Ley 190 de 1995 en su artículo 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.

Que la Ley 734 de 2002 en su artículo 34, numeral 19 expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

RESOLUCIÓN N.º 152 DE 200 29 SET 2008

Hoja N.º ____ de ____

Continuación de la resolución

“Por la cual se adopta un Proceso y un procedimiento aplicado a peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias.”

El acuerdo 28 de 1992, Capítulo I, Artículo 1º. Establece que El Fondo de Vigilancia y Seguridad de Santa Fe de Bogotá, D.C., antiguo Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá, D.E., es un establecimiento Público del orden distrital, con Personería Jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito a la Secretaría de Gobierno. El Fondo podrá utilizar la sigla F.V.S.

Que el Fondo, consciente de la necesidad de implementar el MECI, el SGC y el PIGA ha decidido agruparlos en un Sistema Integrado de Gestión, en adelante SIG, el cual fue adoptado mediante Resolución del Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá D.C., N.º. 134 de 2008, “*Por la cual se adopta in Sistema Integrado de Gestión en el FVS*”

Que mediante la Resolución 140 del 18 Septiembre de 2008, se adoptó la nueva Plataforma Estratégica del Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá D.C. En razón, a nuestra nueva orientación a procesos destinados a mejorar nuestros servicios.

Teniendo en cuenta que en el marco del Sistema Integrado de Gestión (SIG), componente del Sistema de Gestión de Calidad, se hace necesario afianzar y garantizar nuestra comunicación efectiva con nuestros clientes y usuarios en cuanto a facilitar el acceso a nuestros servicios y verificar el estado de la prestación de servicios a través de la atención de peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- *Proceso.* Adóptese en el marco del Sistema Integrado de Gestión del Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá D.C., transitoriamente un Proceso para la atención y organización de Peticiones, Quejas y Reclamos Código N.º. GDAPC001.

ARTÍCULO SEGUNDO.- *Procedimiento.* Adóptese en el marco del Sistema Integrado de Gestión del Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá D.C., transitoriamente un Procedimiento para la atención y organización de Peticiones, Quejas y Reclamos Código N.º. GDAPD001.

RESOLUCIÓN N.º 152 DE 2008 29 SET. 2008

Hoja N.º de

Continuación de la resolución
"Por la cual se adopta un Proceso y un procedimiento aplicado a peticiones, quejas, reclamos, consultas y sugerencias."

ARTÍCULO TERCERO - Vigencia: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación y deroga los actos administrativos que le sean contrarios.

PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

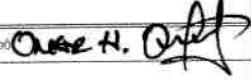
Dado en Bogotá, D.C., a los 29 SET. 2008


PATRICIA OTALORA CANO
Gerente.

Proyecto - Omar Hanggi Valoyes - Líder Equipo S
Revisó - Sandra Santalé - Oficina Asesora Jurídica
Aprobó - Mauricio Márquez Lozano - Representante de la Dirección (S)

BOG BOGOTÁ
POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD

Calle 12 No. 7 - 14 Edificio Quintana PBX. 2973220 www.fvs.gov.co

	NOMBRE DEL PROCESO: ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		COD: GDAPC-001	Folio: 1 DE 1	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: CONSISTE EN CENTRALIZAR LA RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TODAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLUCIONES QUE SE RADIIQUEN EN EL FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD		Acto Administrativo: Fecha:		
ALCANCE:	El proceso PQRS involucra a todas las dependencias apoyo y misionales del Fondo, a quienes les corresponda dar respuesta a los requerimientos presentados por los peticionarios				
RESPONSABLE:	Encargado de Control y Seguimiento PQRS				
INSUMO	PROVEEDOR	SUB PROCESO (ACTIVIDADES)	PRODUCTO	CLIENTES	
Petición, queja, reclamo o sugerencia - PQRS	Peticionario o quejoso	Registrar en sistema de información	PQRS registrada	Responsable de PQRS	
PQRS registrada	Responsable PQRS	Direccionar área o áreas involucradas	Respuesta a PQRS	Peticionario o quejoso	
Respuestas PQRS	Áreas involucradas en respuestas	Elaborar informes	INFORME	GERENCIA Y ENTES DE CONTROL	
RECURSOS ASOCIADOS		DOCUMENTOS ASOCIADOS		INDICADORES	
HUMANOS: Formación en derecho mínimo en cuarto año de derecho, con conocimientos legales de los tiempos de respuesta, manejo de y conocimiento de las funciones y competencias de las áreas que conforman el Fondo PERTENES para atender el asunto técnico y profesional		INTERNOS: Procedimiento Comunicaciones Externas Recibidas Formato de registro de queja	EXTERNOS: Sistema de Peticiones, quejas, Reclamos y sugerencias	REQUISITOS APLICABLES: Aplicación de los procedimientos PQRS, comunicaciones enviadas y comunicaciones recibidas	INDICADORES: Nombre: Informe trimestral y semestral control y seguimiento Mejoramiento continuo a través de las PQRS
INFRAESTRUCTURA: Equipo de Computo, Téfefax, Línea Telefónica, link en página web del FVS, software y hardware necesarios para el control y seguimiento				Fórmula de Cálculo: % de cada PQRS/ comparativo mes anterior No. de PQRS radicadas / No. de respuestas	
AMBIENTE DE TRABAJO: Puesto de trabajo en cubículos con acceso al público en general para brindar información institucional				No. de PQRS recibidas/PQRS incluídas en acciones de mejoramiento	
RIESGOS: Investigaciones y sanciones disciplinarias por el incumplimiento a las respuestas en los términos que establece la ley					
Elaboró: Maribel Mojica Rojas		Revisó: Sara Nohelia Velasquez Guerra	Aprobó: 		
Observaciones					

	Título del Procedimiento: TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Codigo: GDAPD-001	Folio: 1 DE 1
		Version Procedimiento N. 1	
	Proceso al que Pertenece: ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Acto Administrativo de Aprobación:	
Descripción del Proceso: CONSISTE EN CENTRALIZAR LA RECEPCION, DISTRIBUCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TODAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLUCIONES QUE SE RADICAN EN EL FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.	Fecha: AGOSTO DE 2008		

1. OBJETIVO: Establecer en el Fondo de Vigilancia y Seguridad de Bogotá D.C. Las directrices nacionales dirigidas a todas las entidades publicas para regular las funciones y servicios de las dependencias encargadas de recibir y dar tramite a todas las peticiones quejas o reclamos, como tambien atender sugerencias que los ciudadanos formulen, relacionadas con el cumplimiento institucional.

ALCANCE: Este proceso involucra todas las dependencias del Fondo de Vigilancia y Seguridad.

3. RESPONSABLE: Responsable del Area de Archivo y Correspondencia.

4. DEFINICIONES.

PETICION. Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

DERECHO DE PETICION EN INTERES GENERAL. El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.

DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR. Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas que contengan una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

SOLICITUD DE INFORMACION. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener

acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al FVS y sus distintas dependencias, a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas al FVS y sus distintas dependencias.

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN CUMPLIMIENTO DE UNA OBLIGACION O DEBER LEGAL. Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas.

ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS INICIADAS DE OFICIO. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

QUEJA Y RECLAMO. Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad

PRINCIPIO DE LEGALIDAD: según el cual, los entes y los funcionarios públicos únicamente pueden ejecutar aquellas actuaciones respecto de las cuales exista una norma jurídica que lo autorice. En virtud de lo anterior, la obligación de los funcionarios públicos de responder las peticiones de los administrados, deviene en una obligación jurídica.

TERMINO: Lapso de tiempo establecido por ley para el tramite de las actuaciones procesales.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA NORMAS LEGALES.

- Código Contencioso Administrativo en lo referente a principios y terminos para el ejercicio del derecho de petición (decreto 01 de 1984).
- Artículo 96 de la ley 617 de 2000, publicado en el diario oficial No 44,188, de 9 de octubre de 2000.
- Decreto 2232 de 1995, la dirección, coordinación y funciones de las oficinas de quejas y reclamos están determinadas en los artículos 7o., 8o. y 9o.;
- Ley 190 de 1995 por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 734 de 2002 por el cual se expide el Código Disciplinario Único, artículo 34 "Deberes de todo servidor público"
- Resolución N° () por la cual se implementan los terminos de la entidad para pronunciarse frente a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se interpongan. "proyecto"
- Resolución N° 340 del 05 de junio de 2002 expedida por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Resolución N° 091 del FVS de fecha 08 de octubre de 2005.

6. ANEXOS: Formato de quejas y reclamos.

	Título del Procedimiento: TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: GDAPD-001	Folio: 1 DE 3
		Version Procedimiento N. 1	
	Proceso al que Pertenecce: ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Acto Administrativo de Aprobación:	
	Descripción del Proceso: CONSISTE EN CENTRALIZAR LA RECEPCION, DISTRIBUCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TODAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLUCIONES QUE SE RADICAN EN EL FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.	Fecha: AGOSTO DE 2008	

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	CLIENTE INVOLUCRADO		PUNTO DE CONTROL	TIEMPO	FORMATO	DURACION
		INTERNO	EXTERNO				
	INICIO						
1	Presentar petición, queja, reclamo o sugerencia (PQRS) ante la ventanilla del FVS por escrito. Si el PQRS es recibido por otro medio como FAX, e-mail, debe ir al paso N 2, si la petición se presenta de forma verbal, ir a paso N°3		PETICIONARIO	ESTIKER DE RADICADO			
2	Imprimir y presentar documento en ventanilla de radicación	PERSONA ENCARGADA		FUNCIONARIO O CONTRATISTA GRUPO PQRS, QUE RECIBE POR FAX O E-MAIL. IMPRIME EL DOCUMENTO.			
3	Suministrar formato de petición, queja, reclamo o sugerencia y lo presenta diligenciado en ventanilla de radicación.	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DILIGENCIADO POR EL QUEJOSO.			
4	Continúa proceso SAFAC 01,02, PASOS 1, 2, 3, 4, 5 Y 6.	PERSONA ENCARGADA EN CORRESPONDENCIA Y AREA COMPETENTE		RADICADOR PLANILLAS DE CONTROL GENERADAS EN SISTEMA CORDIS			
5	Recibe en carpeta azul de esta dependencia y verifica en cordis los documentos recibidos. (Si en la verificación se encuentra alguna inconsistencia en el documento, se establece contacto con la fuente para que subsane a la menor brevedad.)	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		PLANILLAS DE CONTROL GENERADAS EN SISTEMA CORDIS			
6	Ingresar el registro de la petición, queja, reclamo o sugerencia en la base de datos de control de esta dependencia.	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		BASE DE DATOS CREADA EN EXEL			
7	Clasifica la petición, queja, reclamo o sugerencia según su clase preestablecida en el código Contencioso Administrativo, y se ingresa en sistema cordis y base de datos.	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		SISTEMA CORDIS Y BASE DE DATOS			

	Título del Procedimiento: TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: GDAPD-001	Folio: 2 DE 3
		Version Procedimiento N. 1	
	Proceso al que Pertenece: ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Acto Administrativo de Aprobación:	
	Descripción del Proceso: CONSISTE EN CENTRALIZAR LA RECEPCION, DISTRIBUCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TODAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLUCIONES QUE SE RADIQUEN EN EL FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.	Fecha: AGOSTO DE 2008	

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	CLIENTE INVOLUCRADO		PUNTO DE CONTROL	TIEMPO	FORMATO	DURACION
		INTERNO	EXTERNO				
8	Asigna término de respuesta según los establecidos por resolución N(x) de 2008	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		SISTEMA CORDIS Y BASE DE DATOS			
9	Fotocopiar la petición, queja, reclamo o sugerencia para el archivo de control de esta dependencia.	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		ARCHIVO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS			
10	Determina área(s) competente(s) para su contestación; si es una área ir al paso 11 si son varias áreas, ir al paso 12	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		SISTEMA CORDIS Y BASE DE DATOS			
11	Asigna área responsable en sistema cordis e imprime reporte generado de asignación y término. Sigue paso 13	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		PLANILLA DE CONTROL			
12	Elabora memorando (anexa copia de PQRS) dirigido a las áreas involucradas, solicitando respuesta del tema de su competencia. Cuando todas las áreas respondan, esta dependencia consolida la respuesta, envía a gerencia para su firma y posterior envío por recorrido para radicar.	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		MEMORANDO RADICADO INTERNO			
13	Entregar las comunicaciones oficiales por carpeta de salida para su reparto y firma de planilla de control.	PERSONA ENCARGADA EN CORRESPONDENCIA Y AREA COMPETENTE		REGISTRO DE SALIDA EN CARPETA AZUL Y PLANILLA DE CONTROL			
14	La persona encargada en el área asignada debe continuar con el proceso SAFAC 01.02. pasos 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 y 20.	PERSONA ENCARGADA EN AREA COMPETENTE		CARPETAS DE SALIDA Y ENTRADA DE COMUNICACIONES OFICIALES			

	Título del Procedimiento: TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código: GDAPD-001	Folio 3 DE 3
		Version Procedimiento N. 1	
	Proceso al que Pertenece: ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.	Acto Administrativo de Aprobación:	
Descripción del Proceso: CONSISTE EN CENTRALIZAR LA RECEPCION, DISTRIBUCION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TODAS LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y SOLUCIONES QUE SE RADICAN EN EL FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD.		Fecha: AGOSTO DE 2008	

No.	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	CLIENTE INVOLUCRADO		PUNTO DE CONTROL	TIEMPO	FORMATO	DURACION
		INTERNO	EXTERNO				
15	Revisar diariamente los términos asignados en sistema cordis y base de datos para responder y que estén próximos a vencer, para hacer los llamados preventivos al área o persona encargada. (Este aviso se realiza por correo interno de la entidad y telefónicamente.)	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		CORREO INTERNO DE LA ENTIDA Y TELEFONO			
16	Revisar que las respuestas hayan sido notificadas correctamente. En caso negativo ir al paso 18	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		DOCUMENTOS EXTERNOS ENVIADOS POR LA ENTIDAD.			
17	elaborar un edicto con inserción de la parte resolutive de la respuesta de la petición, queja, reclamo o sugerencia que dio el fondo de Vigilancia a cerca del asunto en controversia. (el edicto se fijará por un término de 10 días en un lugar público de la entidad)	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		DOCUMENTO DE EDICTO.			
19	Elaborar informes trimestrales o cuando fueren solicitados por la Gerencia, con información detallada y precisa de todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recepcionadas y respondidas por el FVS	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		INFORME SOLICITADO			
20	Suministrar información y atención telefónica a las personas que llamen a la línea de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del Fondo de Vigilancia.	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		TELEFONO Y CONTESTADOR.			
21	suministrar información y atención por medio electrónico a las personas que lo soliciten.	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		CORREO ELECTRONICO INSTITUCIONAL			
22	Los aspectos no previstos en el presente proceso se regirán por el Código Contencioso Administrativo.	DEPENDENCIA DE ATENCION A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS		LEY VIGENTE			
	FIN						
Elaborado Por: Manibel Mojica - Robinson Quintero		Revisado Por: Sara Nohelia Velasquez Guerra		Validado Por: <i>Onas H.</i>			
Cargo: Responsable Archivo y Correspondencia - Asistente		Cargo: Subgerente Administrativa y Financiera		Cargo: <i>Prof. Univ.</i>			
Firma		Firma		Firma <i>[Signature]</i>			