


**FORMATO PROCEDIMIENTOS**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<b>Proceso:</b>	Comunicación y Atención al Ciudadano	<b>Código:</b>	CAC-PD-007
	<b>Procedimiento:</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	18/04/2016
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2014
			<b>Página:</b>	1 De 8

**Firma de Autorizaciones**

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
<b>Nombre(s):</b>	Gloria Patiño Molano	<b>Nombre(s):</b>	Ricardo Cadena Ronderos	<b>Nombre(s):</b>	Ricardo Cadena Ronderos
<b>Firma(s)</b>		<b>Firma(s)</b>		<b>Firma(s)</b>	
<b>Cargo(s)</b>	Defensora del ciudadano	<b>Cargo(s)</b>	Director Administrativo	<b>Cargo(s)</b>	Director Administrativo

**Control de Cambios**

Fecha	Versión	Descripción
07/04/2013	1	Creación del Documento
17/04/2015	2	Se actualizo el formato de procedimiento al nuevo formato y se incluye el diagrama de flujo del mismo.
11/03/2016	3	Se actualiza la descripción del procedimiento, el formato, el diagrama de flujo y funcionario responsable de revisar y aprobar el mismo.

**1. Objetivo**

Implementar un procedimiento que permita a la ciudadanía, a la comunidad a las instituciones publicas y privadas y en general a todos nuestros usuarios presentar sus quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la misión institucional del Fondo de Vigilancia y Seguridad.

**2. Alcance**

Inicia con el registro o radicación y el diagnostico, analisis de la información interna o externa o analisis del estado PQRS y de atención al ciudadano, dando respuesta efectiva y oportuna y finaliza con la evaluación a la efectividad bajo los preceptos de la atención a la ciudadanía.


**4. Normatividad**

Ver Normograma en Módulo Documentos / Normograma del aplicativo SIG Automatizado en el siguiente vinculo <http://fvs-sig.gov.co/index.php?op=2&sop=2.8>


**5. Documentos de Referencia**

<b>Documentos Externos</b>	<b>Documentos Internos</b>
----------------------------	----------------------------

**FORMATO PROCEDIMIENTOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<b>Proceso:</b>	Comunicación y Atención al Ciudadano	<b>Código:</b>	CAC-PD-007
	<b>Procedimiento:</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	18/04/2016
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2014
			<b>Página:</b>	1 De 8
<p>Contitución política de Colombia. Titulo II de los derechos, las garantias, los deberes Capitulo 1, de los derechos fundamentales, contencioso administrativo Titulo I. Actuaciones administrativas Capitulo II. Del derecho de petición de interer general, peticiones escritas y verbales; Titulo I Actuaciones administrativas Capitulo III. Del derecho de petición en interes particular Titulo I. Actuaciones admininstrativas Capitulo IV, Del derecho de peticion de informaciones Titulo I. Actuaciones administrativas Capitulo V, Del derecho de formulación de consultas. Ley 190 de 1995, estatuto anticorrupción Titulo V, Aspectos institucionales y pedagogicos. Ley 617 de 2000 Titulo VIII Disposiciones finales. Ley 1437 de 2011 Codigo de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo. Ley 139 de 2010. Circular 05 de 2010 en la Veeduría Distrital. Decreto 197 de 2014 Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadania. Decreto 392 de 2015.</p>		<p align="center"><b>Resolución 155 de 2008 del FVS</b> <b>152 de 2008 del FVS</b></p> <p align="right"><b>Resolución</b></p>		
<b>6. Definiciones</b>				
<p><b>Queja:</b> Es la manifestación de protesta, censura, desconcierto o inconformidad que formula una persona en relación con la conducta irregular desplegada por uno o varios servidores publicos en desarrollo de sus funciones, o cualquier presunta anomalíadque lo afecte directa o indirectamente.</p>				
<p><b>Reclamo:</b> Informe sobre la suspensión injustificada o a la prestación deficiente, irregular o incompleta de un trámite o servicio que debe realizar la entidad. Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución. Ya sea por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio publico o a la falta de atención de una solicitud.</p>				
<p><b>Sugerencia:</b> Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto esta relacionado con la prestación de un servicio en el cumplimiento de la función pública.</p>				
<p>Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.</p>				
<p><b>Derecho de Petición de Intereses General:</b> Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar las Resoluciones de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa.</p>				
<p><b>Derecho de Petición de Intereses Particular:</b> Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar las Resoluciones de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito en ambos casos en forma respetuosa.</p>				
<p><b>Solicitud de Información:</b> 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.</p>				
<p><b>Solicitud de Copia:</b> 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.</p>				
<b>7. Políticas de Operación</b>				

**FORMATO PROCEDIMIENTOS**


 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<b>Proceso:</b>	Comunicación y Atención al Ciudadano	<b>Código:</b>	CAC-PD-007
	<b>Procedimiento:</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	18/04/2016
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2014
			<b>Página:</b>	1 De 8

<b>General del Procedimiento</b>	<p>Todas las PQRS presentadas al FVS deben ser contestadas en los plazos establecidos. Las mismas deben ser radicadas en la ventanilla de correspondencia ingresadas a través de SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones) y posterior a ello hacer el seguimiento a las respuestas. La oficina de atención al ciudadano del FVS, direcciona a cada una de las áreas competentes de dar respuesta y procedimiento interno de PQRS Debera ser incorporado en el aplicativo Control-Doc. Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes de la ciudadanía a la comunidad, a las instituciones de seguridad pública y en general a todos nuestros usuarios con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en las diferentes dependencias del FVS. El reclamo cuestiona el servicio con independencia de la persona. Su solución esta supeditada al procedimiento administrativo o tecnico previsto para la prestación de servicio.</p> <p>La queja cuestiona la conducta de la persona con independencia del servicio. Su atención supone un procedimiento administrativo de investigación de la conducta del servidor público. la consecuencia de no atender un reclamo o una queja dentro de los terminos legales, puede derivar en una acción de tutela que promueva el peticionario para exigir respuesta o en una sanción disciplinaria, según sea el caso, por no atender los deberes que como servidores públicos estan obligados a cumplir. Se debe tener claridad de los conceptos de queja y reclamo y dar el tratamiento respectivo a cada una. para evitar consecuencias delicadas para la entidad. Tomando las acciones correctivas administrativas o disciplinarias necesarias para el servidor que fue objeto de la queja y dar solución oportuna de un problema evidenciado en el servicio en corto tiempo.</p> <p>Se hará consulta permanente al correo electronico sugerencia.peticiones@fvs.gov.co y atencionalciudadano@fvs.gov.co. Para identificar oportunamente las peticiones, quejas, sugerencias o reclamos que puedan llegar por este medio. Se mantiene disponible y visible en la recepción del FVS en el primer piso del edificio en buzón de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. El funcionario o contratista encargado de la Oficina del Defensor del Ciudadano, revisa el buzón de sugerencia el día 15 hábil de cada mes y se deja registro de ello mediante acta de reunión para identificar y analizar las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias que lleguen por este medio.</p>
----------------------------------	---

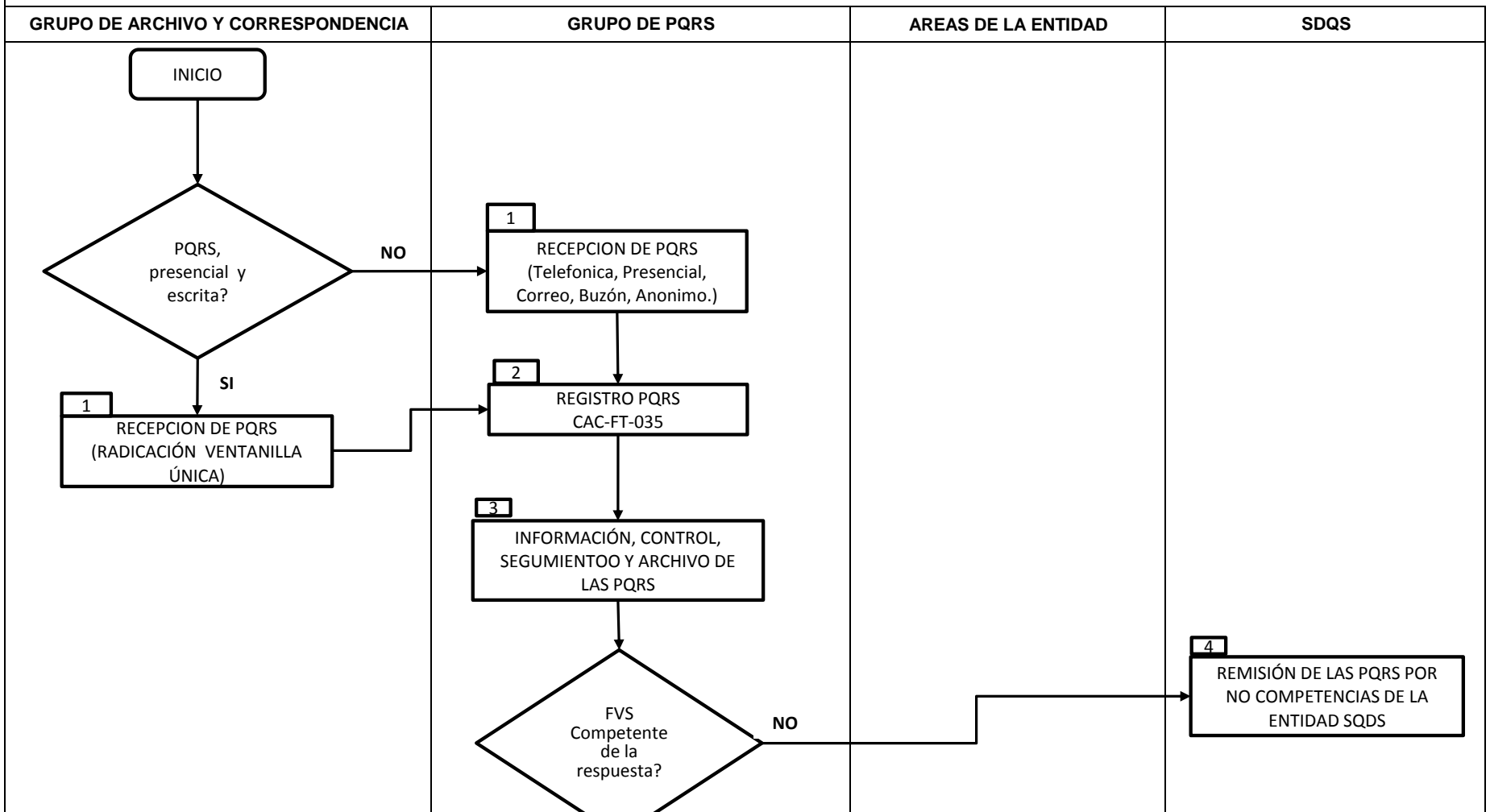
**8. Tiempo del Procedimiento**

Recepción de PQRS: 30 Minutos PQRS diligenciado	Registrar archivo de PQRS	Registro de Remisión, Recepción y Trámite
Información, Control y Seguimiento	Respuesta y cierre PQRS. - Tiempo total del procedimiento 10 días calendario.	Remisión SQDS


**FORMATO PROCEDIMIENTOS**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<b>Proceso:</b>	Comunicación y Atención al Ciudadano	<b>Código:</b>	CAC-PD-007
	<b>Procedimiento:</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	18/04/2016
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2014
			<b>Página:</b>	4 De 8

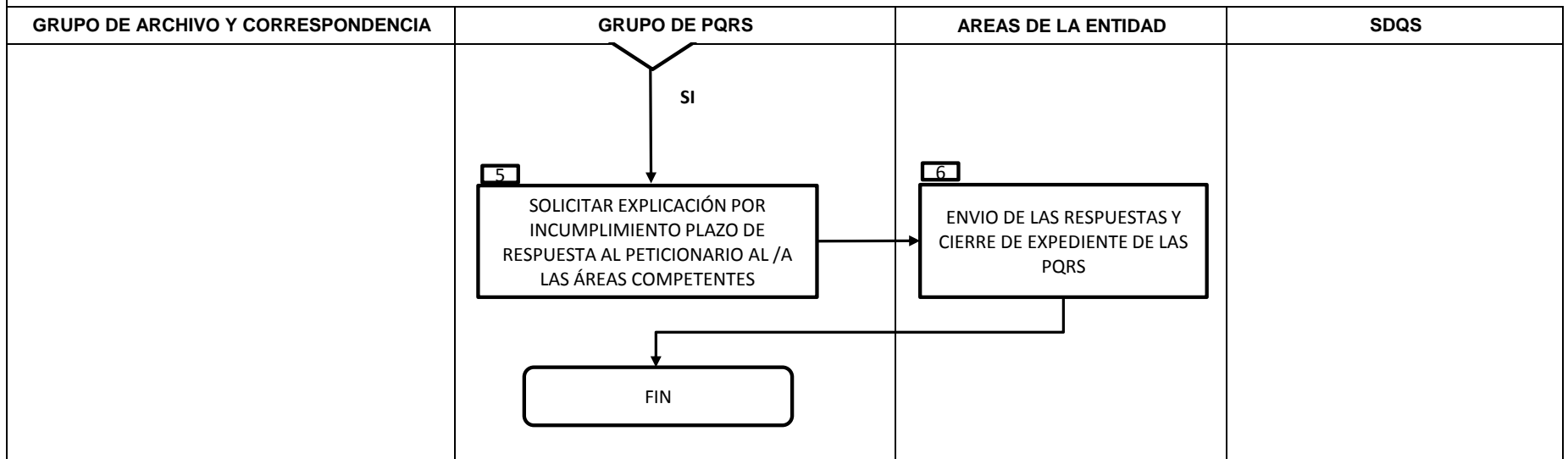
**9. Diagrama de Flujo**




**FORMATO PROCEDIMIENTOS**

 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<b>Proceso:</b>	Comunicación y Atención al Ciudadano	<b>Código:</b>	CAC-PD-007
	<b>Procedimiento:</b>	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	18/04/2016
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2014
			<b>Página:</b>	4 De 8

**9. Diagrama de Flujo**




FORMATO PROCEDIMIENTOS

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	<b>Proceso:</b>	<b>Comunicación y Atención al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	CAC-PD-007
	<b>Procedimiento:</b>	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS</b>	<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	18/04/2016
			<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2014
			<b>Página:</b>	6 De 8


10. Descripción del Procedimiento

No.	Entrada (Insumo)	Actividad	Descripción de la actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
1	PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS . CONSULTA DERECHO DE PETICIÓN (Interes particular y general ) SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE COPIA.	RECEPCION PQRS	<p>Recepcionar y atender queja, reclamo, sugerencia, derecho de petición, consulta y/o solicitud de información a través de los siguientes canales de recepción:</p> <p><b>a) Escrita:</b> El peticionario presenta la PQRS por escrito y radica en la ventanilla de radicación. <b>NOTA:</b> Recibirán atención especial y preferencial personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescente, mujeres gestantes o adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, así mismo, se atenderá de manera normal a todos aquellos que hubieran ingresado a la oficina dentro del horario normal.</p> <p><b>b) Telefonica:</b> El funcionario encargado de la SDQS recepciona y registro PQRS de acuerdo a lo manifestado por el peticionario. <b>NOTA:</b> El funcionario podrá también recibir las PQRS ingresándolas directamente en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Según lo manifestado por el peticionario.</p> <p><b>c) Personalmente:</b> El funcionario y/o contratista encargado de la SDQS Atiende al peticionario para la recepción y registro de la PQRS en el SDQS. <b>NOTA:</b> El funcionario atenderá de manera respetuosa considerada y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna clase. Realizará el diligenciamiento el correspondiente registro de PQRS.</p> <p><b>d) Correo Electronico:</b> El peticionario envía su PQRS a los correos electronicos sugerencia.peticiones@fvs.gov.co y atencionalciudadano@fvs.gov.co. <b>NOTA:</b> El funcionario o contratista imprime 2 Fotocopias de la PQRS recibida y se radica en la ventanilla para su direccionamiento.</p> <p><b>e) Buzon de Sugerencia:</b> El peticionario de la PQRS en buzón de sugerencia del FVS. <b>NOTA:</b> El funcionario o contratista imprime 2 fotocopias de la PQRS recibida y se radica en la ventanilla unica de radicación para su direccionamiento.</p> <p><b>f) Página Web:</b> El peticionario radica la PQRS en la página web del FVS. www.fvs.gov.co.</p> <p><b>g) Anónimo:</b> Cuando se trate de una petición, queja o reclamo o sugerencia presentadas de forma anónima, el funcionario o contratista de la Oficina de PQRS dará trámite a la misma forma discrecional. <b>NOTA:</b> Su procedimiento será el mismo para las PQRS presentadas de forma ordinaria. De no existir dato alguno que permita el envío de la respuesta, la misma será publicada en la cartelera del Fondo de Vigilancia y Seguridad que se encuentra ubicada en el punto visible y accesible a la ciudadanía, en el primer piso de la entidad.</p>	<p>Area de archivo y correspondencia</p> <p>OFICINA PQRS</p>	<p>Funcionario y/o contratista Archivo y correspondencia</p> <p>Funcionario y/o contratista</p>	<p>Ventanilla Unica de Radicación- FVS</p> <p>DEFENSOR DEL CIUDADANO OFICINA PQRS</p>	<p>N° de Radicación Sistema de Gestión Documental." Control-Doc".</p> <p>N° de Radicación Sistema de Gestión Documental." Control-Doc".</p>

	<b>Proceso:</b>	<b>Comunicación y Atención al Ciudadano</b>	<b>Código:</b>	CAC-PD-007
			<b>Versión:</b>	4
			<b>Fecha Aprobación:</b>	18/04/2016
	<b>Procedimiento:</b>	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS</b>	<b>Acto Administrativo:</b>	Resolución 421 de 2014
			<b>Página:</b>	6 De 8

**10. Descripción del Procedimiento**

No.	Entrada (Insumo)	Actividad	Descripción de la actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
			<p>a) Recibido el escrito y/o formato de registro de PQRS de acuerdo con el numeral 1, el Area de Archivo y Correspondencia procederá a radicar el documento de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Recepción, Registro, Radicación y Distribución de comunicaciones oficiales GD-PD-22 (Externas Recibidas y GD-PD-23 (Externas Enviadas). <i>Nota:</i> La Oficina de PQRS para los trámites internos envía registro en el aplicativo Control - Doc y lo remite al Area respectiva IE (Interno Enviado) e IR (Interno Recibido)</p>				
2	REGISTRO DE PQRS En el formato de seguimiento CAC-FT-035. En el aplicativo Control Doc y se envío	Registro de PQRS diligenciado	<p>b) Los derechos de petición que se reciben por el Sistema Distrital de Quejas SDQS se remiten al Area de Archivo y Correspondencia para su radicación en el Fondo de Vigilancia y Seguridad , luego la oficina de Archivo y Correspondencia lo devuelve a la oficina de PQRS Para remitirla por el aplicativo Control-Doc, a las diferentes dependencias según competencia y se ejecutarán los controles y seguimiento necesarios para dar respuesta dentro de los plazos establecidos con el objetivo de garantizar que los ciudadanos reciban respuesta oportuna.</p> <p>c) Las PQRS estarán sometidas a términos especiales según la Resolución de las siguientes peticiones:</p> <p>1.Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los (10) días siguientes a su recepción. Si en este 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 entidad no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres( 3) días siguientes.</p> <p>2.Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los 30 días siguientes de su recepción. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados la entidad deberá informarlo de inmediato y en todo caso antes del vencimiento del termino señalado por la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dara respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</p>		Grupo PQRS		N°de registro de las PQRS en el aplicativo Control-Doc. Comunicaciones oficiales GD-PD-22 (Externas Recibidas) y GD-PD-23 (Externas Enviadas). IE (Internas Enviadas) e IR (Interno Recibida), CAC-FT-035
3	Copia de radicación en la dependencia o entidad correspondiente.	Crear archivo de PQRS	Se crea un archivo con la copia del radicado mas una copia de la Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia.	PQRS	Grupo PQRS	Revision y gestión por parte del Defensor del ciudadano	Expediente PQRS y actualización del registro PQRS en el formato de sguiamiento CAC-FT-035
4	Copia de radicación en la dependencia o entidad correspondiente.	Registro de PQRS en el SDQS	Se crea el archivo para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Secretaria General de la Alcaldia Mayor de Bogotá	PQRS	Grupo PQRS	Revision y gestión por parte del Defensor del ciudadano	Expediente PQRS y actualización del registro PQRS en el formato de sguiamiento CAC-FT-035

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SOBERANÍA, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA Fondo de Vigilancia y Seguridad</p>	Proceso:	Comunicación y Atención al Ciudadano	Código:	CAC-PD-007
			Versión:	4
			Fecha Aprobación:	18/04/2016
	Procedimiento:	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS	Acto Administrativo:	Resolución 421 de 2014
			Página:	6 De 8

10. Descripción del Procedimiento							
No.	Entrada (Insumo)	Actividad	Descripción de la actividad	Dependencia	Responsable	Punto de Control	Salida (Registro)
5	Expediente PQRS	Información, Control, Seguimiento y Archivo de las PQRS	<p>a) Sin perjuicio de los controles de las PQRS lleve la Gerencia del FVS, la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias teniendo en cuenta la información de vencimiento del requerimiento enviado al área competente, realizará el respectivo seguimiento con dichas áreas para evitar retrasos y demoras en el envío de las respuestas.</p> <p>b) Una vez enviada la información y copia del escrito la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias deberá incorporar en su matriz de datos no solo la información enviada por el área competente para dar respuesta, si no la que se requiera para dar control y seguimiento idóneo a la PQRS, tal como la fecha de vencimiento, persona encargada de dar respuesta, límite de la misma etc.</p> <p>c) Revisará diariamente los plazos asignados en el aplicativo Control-Doc y en la base de datos para responder y que estén próximos a vencer, para hacer los llamados preventivos a las áreas o a las personas encargadas (este aviso se realiza por correo interno de la entidad, memorando y telefónicamente).</p> <p>d) Elaborará un informe mensual de todos los requerimientos que se radican en el Fondo de Vigilancia y Seguridad y en la página del Sistema Distrital de Queja y Reclamoy se enviará por escrito a la Oficina de Control Interno y a la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Veeduría Distrital, Secretaría de Gobierno con la información detallada y precisa de las PQRS recepcionadas y respondidas por cada área del FVS.</p> <p>e) Suministrar información y atención telefónica a las personas que se comuniquen a la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Fondo de Vigilancia y Seguridad.</p> <p>f) Suministrar información por medio electrónico a las personas que así lo soliciten.</p>	Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS	Director PQRS	Revisión y gestión por parte del Defensor del ciudadano	Expediente PQRS y actualización del registro PQRS en el formato de seguimiento CAC-FT-035
6	Expediente PQRS y actualización del registro PQRS en el formato de seguimiento CAC-FT-035	Remisión de las PQRS por no competencias de la entidad SQDS	Si el grupo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias o el área encargada de dar respuesta al requerimiento determina que no es competencia del FVS deberá dar traslado a la entidad competente e informará el remitente sobre el mismo dentro de los cinco(5) días siguientes a la fecha de radicación.	Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS	Grupo PQRS	Revisión y gestión por parte del Defensor del ciudadano	Expediente PQRS y actualización del registro PQRS en el formato de seguimiento CAC-FT-035
7	Expediente PQRS y actualización del registro PQRS en el formato de seguimiento CAC-FT-035	Envío de respuestas y cierre de expedientes PQRS	El área encargada de dar respuesta al requerimiento, una vez radicada la misma remitirá a la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias dicha respuesta para ser enviada al peticionario y descargado de los diferentes sistemas por donde llegó así mismo se archivará en el respectivo expediente.	Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS	Grupo PQRS	Revisión y gestión por parte del Defensor del ciudadano	Expediente PQRS y actualización del registro PQRS en el formato de seguimiento CAC-FT-035