



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

reclamos de la ciudadanía, que éstas se podrán tramitar en medios electrónicos y que el trámite de ello se rige por las normas que regulan el derecho de petición.

El Distrito cuenta con el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS –, el cual es una herramienta para la gestión y respuesta de PQRS, dispuesta para que la ciudadanía pueda presentar sus solicitudes, y en el cual las entidades distritales registran y almacenan las imágenes de las solicitudes, respuestas o traslados, y que es el único aplicativo distrital para el manejo de las PQRS, de forma tal que ninguna entidad debe tener en sus sistemas de gestión de documentos electrónicos de archivo módulos iguales o equivalentes, y por el contrario deben observar dentro de sus funcionalidades la interoperabilidad con SDQS, pero que sin embargo, se producen documentos físicos principalmente en soporte papel los cuales son documentos de archivo que deben ser organizados conforme lo determinan las normas.

En este contexto se han identificado dos tipos de solicitudes que se las entidades distritales pueden recibir por los canales de atención de PQRS, solicitudes operacionales y PQRS.

Las solicitudes operacionales son aquellas que implican un trámite o procedimiento propio de cada entidad que deriva en la prestación de un producto o servicio. Por su parte, las PQRS, son las solicitudes, que no implican la prestación de un producto o servicio de cada entidad o un trámite procedimentado. A través de estas se presentan Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias y demás. No obstante, las denuncias que reciba cada entidad distrital deben ser gestionadas de acuerdo con lo que su procedimiento establezca.

Las PQRS están a cargo de la dependencia, que tenga asignada la función de administración y seguimiento de las mismas. En consecuencia, ésta dependencia es la única que produce la serie documental PQRS.

Mientras que, las solicitudes operacionales, son gestionadas por la dependencia correspondiente de acuerdo con su competencia por lo que los documentos de archivo producidos van a la serie o subserie documental respectiva, de acuerdo con la TRD.

Así las cosas, los lineamientos básicos para la organización de la serie documental PQRS en las entidades distritales son:

1. La serie PQRS solo debe existir para la dependencia o unidad administrativa que tenga asignada la función de administración y seguimiento de las PQRS.

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL

2. Las PQRS que son gestionadas por las dependencias son documentos de apoyo, por lo tanto, no se reflejan en la TRD, y no deben tener asignada la serie PQRS, ni deben constituir expedientes o carpetas denominadas "PQRS".
3. Los expedientes de PQRS deben ser conformados comprendiendo que cada petición y su respuesta corresponden a un expediente, es decir, se debe integrar la petición con su respectiva respuesta. Por lo que, en el momento de realizar el inventario documental y la foliación, se harán de manera independiente.
4. Con el objeto de optimizar los insumos de conservación de archivos (carpetas) se podrán almacenar dentro de una misma carpeta varios expedientes de PQRS, ordenados al interior de la misma en orden cronológico por la fecha de radicado de la petición y/o número de caso del SDQS, manejando las carpetas por vigencia (año).
5. Los destinatarios de esta Circular que tengan su TRD convalidada, y en ella se organicen de manera diferente los documentos de archivo relacionados con PQRS, deben gestionar la actualización de su Tabla para que cumpla los lineamientos aquí impartidos. Sin embargo, no se deberá intervenir los expedientes existentes hasta la entrada en vigencia de la presente Circular.

La presente Circular rige a partir de su publicación

Cordialmente,

GLORIA MERCEDES VARGAS TISNÉS
Directora Archivo de Bogotá

Anexo: N/A
c.c.: N/A

Proyectó: Lina María Aristizabal – Profesional SSDA contratista.
Marly Yolie Quintana Daza – Profesional SSDA,
Ángela Patricia Bayona Cuartas – Profesional SSDA
Revisó: Nelson Humberto León Acuña – Profesional Especializado SSDA
Carlos Galván Vega – Asesor Jurídico
Aprobó: Julio Alberto Parra Acosta – Subdirector Sistema Distrital de Archivos

Carrera 8 No. 10 - 65
Código Postal 111711
Tel. 3813000
www.bogota.gov.co
Info: Línea 195

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

