



Alcaldía Mayor de Bogotá  
Secretaría General

Red. No: **2-2016-42529**  
Fecha: **22/12/2016 16:39:18**  
Destino: SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER  
Copia: N/A  
Anexos: N/A

2215200

Bogotá D.C.,

Doctora  
**CARINE PENING GAVIRIA**  
Subsecretaria de Gestión Corporativa  
**SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER**  
Carrera 32 No. 29 -58.  
Teléfono: 3169001  
Bogotá D.C.,

**Asunto:** Solicitud de concepto PQRS – Gestión Documental.

Respetada doctora Carine, reciba un cordial saludo.

En respuesta a la solicitud referente al concepto de PQRS - gestión documental de la SDM; respetuosamente me permito informarle:

- Pregunta:** “¿Las PQRS ingresadas por el canal de atención escrito (ventanilla de correspondencia y buzones de sugerencias) deben ser radicadas en la herramienta de radicación de comunicaciones oficiales de la Entidad?”

**Respuesta:** el acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001 “por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas” acuerda en el **“ARTICULO DECIMO: Comunicaciones oficiales recibidas:** Las comunicaciones oficiales que ingresen a las instituciones deberán ser revisadas, para verificar la competencia, los anexos, el destino y los datos de origen del ciudadano o entidad que las remite, dirección donde se deba enviar respuesta y asunto correspondiente, si es competencia de la entidad, se procederá a la radicación del mismo.”; de igual forma se cita en el **“PARAGRAFO:** Cuando una comunicación no esté firmada ni presente el nombre del responsable o responsables de su contenido, se considerará anónima y deberá ser remitida sin radicar, a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.”

- Pregunta:** “¿Las PQRS ingresadas por los demás canales de atención (e-mail, presencial, telefónico, redes sociales) deben ser radicadas en la herramienta de radicación de comunicaciones oficiales de la Entidad?”

**Respuesta:** así mismo en el Acuerdo 060 de 2001 en su **“ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: Comunicaciones oficiales por correo electrónico:** Las entidades que dispongan de Internet y servicios de correo electrónico, reglamentarán su

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



2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

utilización y asignarán responsabilidades de acuerdo con la cantidad de cuentas habilitadas. En todo caso, las unidades de correspondencia tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.

Para los efectos de acceso y uso de los mensajes de datos del comercio electrónico y de las firmas digitales se deben atender las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y demás normas relacionadas.”

3. **Pregunta:** “¿Las respuestas emitidas a las PQRS que fueron ingresadas por la ciudadanía por los canales de atención e-mail, presencial, telefónico y redes sociales deben ser radicadas en la herramienta de radicación de comunicaciones oficiales de la Entidad?”

**Respuesta:** Como se mencionó anteriormente “las unidades de correspondencia tendrán el control de los mismos, garantizando el seguimiento de las comunicaciones oficiales recibidas y enviadas”; de acuerdo a lo anterior se sugiere generar planillas de control para el control de llamadas telefónicas, e-mail y redes sociales.

4. **Pregunta:** “¿Las respuestas emitidas a las PQRS que fueron ingresadas por la ciudadanía por los canales de atención e-mail, presencial, telefónico y redes sociales pueden ser atendidas por el mismo canal sin necesidad de número interno de radicación de la Entidad?”

**Respuesta:** para el caso de los correos electrónicos las respuestas se pueden establecer mediante este mecanismo ya que estas se establecerían mediante un correo electrónico institucional; sin embargo la Entidad deberá tener establecido y avalado mediante los procesos y procedimientos del área de atención al ciudadano dichas actividades.

En relación a los demás medios como lo son “*telefónico y redes sociales*” se debe establecer un estricto seguimiento y control de estas.

5. **Pregunta:** “¿Cuál es el manejo que se debe dar a la serie documental PQRS en la tabla de retención documental?”

**Respuesta:** el Archivo de Bogotá ha venido trabajando frente a la generación de series y subseries derivadas de la atención y respuesta a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que llegan a las entidades del distrito; con base en el análisis la Ley 1755 de 2015 se observa que existen solicitudes de tipo general y solicitudes específicas.

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



2211600- FT-012 Versión 04

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

Las solicitudes específicas corresponden a una función propia de una dependencia a la cual se direcciona la solicitud por ser de su competencia; este tipo de solicitudes generan actividades o procesos los cuales se reflejan en un expediente documental, por lo que estas solicitudes deben integrarse al expediente de la serie y/o subserie correspondiente.

Las solicitudes generales como copias de documentación, información institucional, entre otros; una vez otorgada la respuesta finaliza su trámite y no deriva en otras acciones, por lo que estas solicitudes y peticiones son las que conforman la serie Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS, esta información se tabula y refleja en los informes de gestión de PQRS.

En razón a lo anterior se concluye:

- Todas las dependencias o unidades administrativas de la entidad atienden peticiones, solicitudes, quejas y reclamos relacionadas con la naturaleza de sus funciones.
- Producto de esta atención y tratamiento a la petición correspondiente se desarrollan actividades que generan un expediente propio, de acuerdo con los procesos y procedimientos de cada dependencia.
- Las PQRS que atienden las dependencias deben ser integradas al expediente de la serie y/o subserie correspondiente.
- En razón a lo anterior, las dependencias no deben tener asignada la serie PQRS.
- La serie PQRS solo debe existir para la dependencia o unidad administrativa que refleje la función relacionada con la administración y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
- La dependencia o unidad administrativa que refleje la función relacionada con la administración y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, solo tendrá en sus expedientes de PQRS, aquellas solicitudes y peticiones de nivel general, de información o que son redireccionadas a otras entidades.

En razón a lo anterior, se sugiere a la Secretaría Distrital de la Mujer, que en la tabla de retención documental –TRD- se asigne la serie PQRS únicamente a la dependencia o unidad administrativa que refleje la función relacionada con la administración y seguimiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS. Las demás dependencias deben integrar las solicitudes y peticiones a los expedientes correspondientes.

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



2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA GENERAL

Quedamos atentos para brindar el apoyo necesario en las actividades tendientes a la preservación del patrimonio documental distrital y a la implementación de buenas prácticas administrativas relacionadas con la gestión documental y los archivos.

Atentamente,

**JULIO ALBERTO PARRA ACOSTA**  
Subdirector del Sistema Distrital de Archivos de Bogotá D.C.

Proyectó: Yosef Fabián Ojeda Lara   
Revisó: Julio Alberto Parra Acosta 

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195



ISO 9001 2008  
NTC GP 1000 2009  
BUREAU VERITAS  
Certification  
F0239447 F023947



2211600- FT-012 Versión 04

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**