

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 ALCALDÍA DE MEDIELLANO DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DEPARTAMENTO DE DESARROLLO URBANO
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

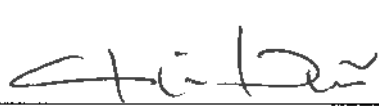
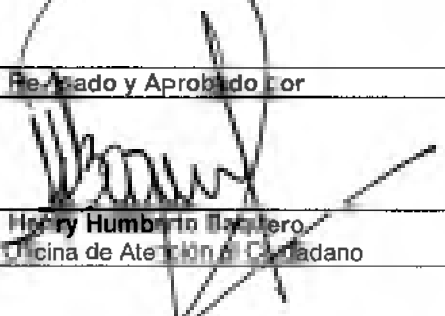
INSTRUCTIVO

“SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS”

Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
1.0	16 JUN 2015	Versión inicial del documento	26

Participaron en la elaboración:
Cinxgler Mariaca Minda, Contratista, STRT
Diana Patricia Ramírez Vargas, Contratista, DTC
Jorge Hernán Mahecha Rodríguez, Contratista, OTC
Carlos Fernando Campos Sosa, Profesional Especializado OAP

Validado por	Revisado y Aprobado por
	
Adriana Bareño Rojas Jefe Oficina Asesora de Planeación	Henry Humberto Bastienero Jefe Oficina de Atención al Ciudadano

INSTRUCTIVO			 Desarrollo Urbano
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO IN-SC-01	PRDCESD Sistema de Gestión de PQRS	VERSION 1	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1 OBJETIVO	4
1.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
2 ALCANCE	5
3 MARCO NORMATIVO	5
4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	7
5 "SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS"	9
5.1 INTRODUCCIÓN AL SOFTWARE LIBRE Y OPEN ERP	9
5.1.1 ¿QUÉ ES SOFTWARE LIBRE?	9
5.1.2 ¿QUÉ ES UN ERP?	9
5.1.3 ¿QUÉ ES OPEN ERP?	9
5.1.4 ¿QUÉ SIGNIFICA LA LICENCIA AGPL?	10
5.2 GENERALIDADES DE LA INTERFAZ DE OPEN ERP	10
5.2.1 COMO INGRESAR AL APLICATIVO	11
5.2.2 FUNCIONALIDADES DEL OPEN ERP	11
5.2.3 CAMBIAR CONTRASEÑA Y CAMBIAR CONFIGURACIÓN DE IDIOMA	12
5.2.4 TIPOS DE VISTAS	13
5.2.5 ELEMENTOS EN LA VISTA TIPO LISTA	14
5.2.6 ICONOS COMUNES EN LA VISTA DE FORMULARIO	14
5.2.7 INGRESO AL SISTEMA	15
5.3 USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS	16
5.3.1 TRAMITE DE UNA PQRS	16
5.3.2 USO DE LA VISTA DE PQRS EN MODO LISTA	22
5.4 TIPOS DE USUARIOS EN EL SISTEMA	23
5.4.1 RESPONSABILIDADES	23
5.5 SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y GENERACIÓN DE INFORMES	25
6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25

INSTRUCTIVO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. PLANES Y Desarrollo Urbano
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

INTRODUCCIÓN

El “Sistema de Gestión de PQRS” del IDU es una herramienta tecnológica de la Oficina de Atención al Ciudadano y se encuentra disponible en una plataforma de Software Libre Open ERP. Con este sistema se busca realizar seguimiento a todos los requerimientos ciudadanos que ingresan al Instituto a través de los canales establecidos por la entidad, con el fin de buscar acciones que contribuyan en el mejoramiento de la atención al ciudadano, verificando la gestión realizada y que las respuestas sean oportunas y eficientes.

Las PQRS (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) se tramitan en el sistema de la siguiente manera: son registradas en el “Sistema de Gestión de PQRS” por la Oficina de Atención al Ciudadano (ya sea la Línea Administración de Canales o un Punto CREA = Centros de Reunión, Encuentro y Atención Ciudadana) de acuerdo con los criterios establecidos por el Sistema.

Si un requerimiento ingresa por el “Sistema de Gestión de PQRS” pero no se le puede dar respuesta inmediata, este se radica en el sistema de Gestión Documental ORFEO en dónde se remite a la dependencia competente del IDU para que de contestación a la solicitud ciudadana.

El “Sistema de Gestión de PQRS” conserva el número de radicación, seguimiento y los documentos que arroja la respuesta del requerimiento emitidos a través del sistema de Gestión Documental ORFEO, los cuales serán informados al solicitante.

Es importante mencionar que esta plataforma incluye un componente de georreferenciación que permite que la información sea consultada desde un Sistema de Información Geográfica como SIGIDU, Quantum o gvSIG, esta característica permite realizar análisis geográficos de las PQRS registradas.

INSTRUCTIVO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DE Desarrollo Urbano
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-01	Sistema de Gestión de PQRS	1	

1 OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Guiar a los funcionarios y/o contratistas autorizados en el uso del "Sistema de Gestión de PQRS".

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Brindar al Instituto de Desarrollo Urbano una herramienta que permita radicar los requerimientos ciudadanos o PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) que ingresan por los diferentes canales de atención y registrar la gestión realizada junto a la respuesta que se le dio al/a la ciudadano/a.

Obtener información en tiempo real sobre los requerimientos que son presentados por la ciudadanía ante el IDU, permitiendo hacer el seguimiento a la gestión en términos de calidad, calidez y oportunidad, tanto a los canales institucionales de interacción ciudadana dispuestos por el Instituto, como a los establecidos por los contratistas en las diferentes etapas de los proyectos.

Obtener información georreferenciada sobre los requerimientos que la ciudadanía presenta ante el IDU que sirva de insumo a la alta dirección para la toma de decisión y la implementación de los proyectos misionales.

INSTRUCTIVO			 GOBIERNO DISTRICTAL DE BOGOTÁ GOVERNMENT OF BOGOTÁ Desarrollo Urbano
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

2 ALCANCE

Este instructivo aporta las instrucciones necesarias para registrar en el aplicativo los requerimientos ciudadanos, indicando las gestiones realizadas hasta la respuesta final que se emite la solicitante.

3 MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia de 1991, Artículos 2, 6, 23, 74 Y 209.
- Ley 57 de 1985, "Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Artículos 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25".
- Ley 527 de 1999, "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. Artículos 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24 y 25".
- Ley 962 de 2005, "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. Artículos 3, 6, 8, 10, 11, 14, 15, 16 y 25".
- Ley 1437 de 2011, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 4, 5, 7, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 30, 31, 53, 54, 55, 56, 57, 60, 62 y 308".
- Ley 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Decreto 2232 de 1995, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Artículos 7, 8 y 9".
- Decreto 4485 de 2009, "Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública".
- Decreto 2573 de 2014, "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Distrital 638 de 1987, "Por el cual se reglamenta internamente el ejercicio del Derecho de Petición y la manera de atender las quejas por el mal funcionamiento de los servicios a cargo del Distrito Especial de Bogotá".
- Decreto Distrital 619 de 2007, "Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".
- Decreto Distrital 371 de 2010, "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. Artículo 3".

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Desarrollo Urbano
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

- Decreto Distrital 197 de 2014, "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- Directiva Nacional 4 de 2009, "Estricto cumplimiento al derecho de petición".
- Directiva 022 de 2011 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, "Estandarización de la información de identificación: caracterización, ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital".
- Acuerdo 3 de 1987, "Por medio del cual se reglamenta en el Distrito Especial de Bogotá, el ejercicio de Derecho de Petición, de Información y Copia y de Consulta y se crea una Personería Delegada".
- Circular 47 de 2011, "Concepto Unificador No. 1 - Atención de derechos de petición".
- Circular 64 de 2012, "Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011".
- Circular 003 de 2004 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, "Pautas sobre Servicio al Ciudadano".
- Circular 018 de 2009 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, "Informe mensual de quejas y reclamos".
- Concepto 480 de 1999, "Derecho de Acceso a los documentos públicos".

INSTRUCTIVO			 INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO Desarrollo Urbano
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSION 1	

4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

BASE DE DATOS: Colección almacenada de datos relacionados, requeridos por las organizaciones e individuos para que cumplan con los requerimientos de proceso de información y recuperación de datos.

CONSULTA: Es el derecho que tiene toda persona para acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias de su cargo.

DENUNCIA: Notificar un delito o irregularidad.

GEORREFERENCIACIÓN: Es la acción que realiza un servicio geográfico de tomar una dirección de un predio y convertirlo a unas coordenadas geográficas basado en un mapa de referencia.

GOBIERNO EN LINEA: Portal del Estado Colombiano, es una herramienta Web que permite la carga y actualización de contenidos e información de Trámites y Servicios que ofrece el estado Colombiano del orden nacional y territorial.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formule una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

REQUERIMIENTO: Es un derecho de petición, una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, que presenta una ciudadana o ciudadano ante la Administración Distrital. También se conoce como manifestación ciudadana.

ORFEO: Principal Herramienta del IDU para realizar la Gestión Documental. Es un aplicativo de software Libre con licencia GPL/GNU.

PLATAFORMA: Base tecnológica utilizada para construir el software.

PUNTOS CREA: Centros de Reunión, Encuentro y Atención Ciudadana en los proyectos y obras desarrolladas por el Instituto de Desarrollo Urbano.

SERVICIO EN LINEA: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una Entidad.

SIGIDU: Sistema de Información Geográfico del IDU.

SISTEMA: Conjunto de reglas o principios sobre una materia racionalmente enlazados entre sí.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN: El Sistema Integrado de Gestión es el conjunto de orientaciones, procesos, políticas, metodologías, instancias e instrumentos enfocados en garantizar el desempeño institucional, cómo el SIG es una herramienta de gestión su aplicación se realiza en todos los procesos del Instituto e implica la atención de diferentes aspectos fundamentales para la sostenibilidad de la entidad (cómo Calidad, Medio Ambiente, Acción Social, Seguridad y Salud

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. mayor.gov.co Desarrollo Urbano
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSION 1	

Ocupacional, Manejo y protección de la información, entre otros aspectos) y la satisfacción de distintos grupo de personas o entidades impactadas por las decisiones o las acciones de la Entidad, también conocidas como grupos de interés. El Sistema Integrado ha sido adoptado mediante la Resolución 447 de Febrero 16 de 2012.

SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS): Aplicativo para registrar quejas, sugerencias, solicitudes de información, consultas, solicitudes de copias, derechos de petición y denuncias ante cualquier entidad del Distrito.

SOFTWARE: Programas y documentación de respaldo que permite y facilita el uso de la computadora.

SUGERENCIA: Es una insinuación o proposición de una idea que se presenta para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

INSTRUCTIVO			 MINISTERIO DE EDUCACIÓN DESARROLLO URBANO
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSION 1	

5 “SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS”

El instructivo está compuesto con la siguiente estructura:

- Introducción al Software Libre y Open ERP.
- Generalidades de la Interfaz de Open ERP.
- Uso del “Sistema de Gestión de PQRS”.
- Tipos de Usuarios en el “Sistema de Gestión de PQRS”.
- Seguimiento y Control de la Información.

5.1 INTRODUCCIÓN AL SOFTWARE LIBRE Y OPEN ERP

5.1.1 ¿QUÉ ES SOFTWARE LIBRE?

El software libre es aquel que respeta la libertad de los usuarios y de la comunidad, si se afirma que es un programa de software libre, es porque garantiza que se cumplan las cuatro libertades fundamentales que menciona la “Free Software Foundation (Fundación para el software libre)”:

1. La libertad de ejecutar el programa para cualquier propósito.
2. La libertad de estudiar cómo funciona el programa, y cambiarlo para que haga lo que usted quiera.
3. La libertad de redistribuir copias para ayudar a su prójimo.
4. La libertad de distribuir copias de sus versiones modificadas a terceros. Esto le permite ofrecer a toda la comunidad la oportunidad de beneficiarse de las modificaciones. El acceso al código fuente es una condición necesaria para ello.

Por estas razones cuando se dice que un programa está hecho en Java, C++, Python o cualquier otro lenguaje o herramienta libre, no significa que sea software libre si como usuario o cliente del software no se garantiza el respeto integral de estas cuatro libertades.

5.1.2 ¿QUÉ ES UN ERP?

Un ERP (Planificación de Recursos Empresariales) es el principal activo de software que tiene una empresa, ya que es un sistema de información que se encarga de registrar las actividades de negocio, su enfoque debe estar orientado a la misionalidad de la organización. En un ERP básicamente se lleva la contabilidad, los presupuestos, la producción, recursos humanos, seguimiento e interventoría de proyectos, seguimiento a actividades, etc.

Ejemplos de ERP usados a nivel local son SIIGO, DMS, STONE, SAP, Softland, etc.

Muchos errores directivos en las organizaciones es que no adquieren su software ERP para registrar y controlar sus actividades misionales sino que se limitan al área administrativa (contabilidad, presupuestos, etc.), generando desconexión entre los procesos y propiciando riesgos de desorden que hacen perder eficiencia a la organización.

La implementación de un software ERP dentro de una empresa es en general un proceso demorado y costoso, y su éxito se convierte en un factor crítico para que una compañía logre cumplir sus objetivos de negocio.

5.1.3 ¿QUÉ ES OPEN ERP?

Open ERP es un ERP de talla mundial, distribuido bajo la filosofía del software libre con la licencia AGPL. La orientación de su desarrollo es modular, es decir que se instalan solamente las cosas que

INSTRUCTIVO			
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-01	Sistema de Gestión de PQRS	1	

se necesitan concretamente para la organización, se puede comenzar instalando una aplicación y luego agregar otros módulos más adelante.

De esta manera los usuarios obtienen los beneficios de un software integrado. Los módulos desarrollados incluyen ventas, CRM (Customer Resource Management), gestión de proyectos, gestión de almacenes, fabricación, gestión financiera, recursos humanos solo por nombrar algunos.

Más de 700 módulos de Open ERP están disponibles en internet. Open ERP también es una plataforma de desarrollo rápido (Rapid Application Development - RAD), esto nos permite adaptar, extender o adicionar funcionalidad dentro de la plataforma de una manera ágil.

5.1.4 ¿QUÉ SIGNIFICA LA LICENCIA AGPL?

La licencia Pública General de GNU (GPL) es la vía legal que permite a los usuarios garantizar las cuatro libertades fundamentales del software libre. La licencia pública general de Affero (en inglés, Affero General Public License, también Affero GPL o AGPL) es una licencia derivada de la Licencia (GPL) la cual fue diseñada específicamente para asegurar la cooperación con la comunidad en el caso de que el software corra en servidores de red.

La Affero GPL es íntegramente una GNU GPL con una cláusula nueva que añade la obligación de distribuir el software si este se ejecuta para ofrecer servicios a través de una red de ordenadores.

5.2 GENERALIDADES DE LA INTERFAZ DE OPEN ERP

La plataforma Open ERP maneja una interfaz de usuario con unos elementos comunes que permiten mantener una visualización uniforme de todos los módulos a lo largo del sistema, esto permite un fácil aprendizaje de nuevas funcionalidades en la plataforma a través del uso de componentes visuales comunes.

En la figura 1.1, puede encontrar:

- Manejo del usuario: Permite el cambio de las preferencias de usuario (ej. contraseña, idioma de la interfaz, entre otros).
- Accesos rápidos: Permite un acceso rápido a funcionalidades más usadas dentro del sistema.
- Barra de navegación: Despliega el menú de acceso a los diferentes módulos y funcionalidades disponibles en el sistema.
- Menú de navegación: Presenta en forma de árbol las opciones de la barra de navegación.
- Menú contextual: Este menú despliega funciones disponibles basadas en el módulo que se encuentre abierto.

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Desarrollo Urbano
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

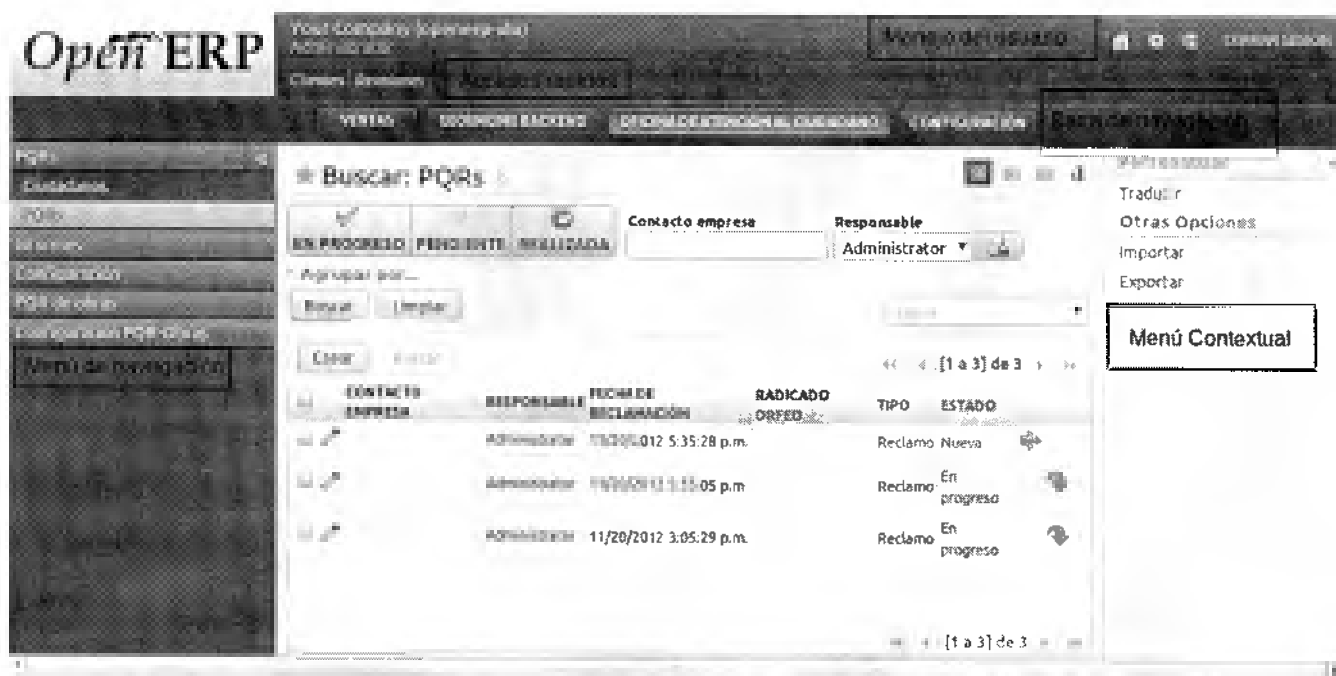


Figura 1.1: Panorama General del "Sistema de Gestión de PQRS"

5.2.1 COMO INGRESAR AL APLICATIVO

Para ingresar al "SISTEMA GESTIÓN DE PQRS" se recomienda usar google-chrome, Firefox versión 15 o superior, o IE 8 o superior:

- **Dirección:** <https://pqr.idu.gov.co/>. Al ingresar al link se encontrará con un mensaje que indica que el servidor no reconoce este sitio web como seguro. Para poder ingresar deben seleccionar "Opciones avanzadas" y luego "Acceder a 172.16.2.126 (sitio no seguro)".
- **Base de datos** (para escribir en la parte superior derecha en la página de login): openerp-idu
- **Username:** ej. CTO-IDU-1947-2014-U00
- **Password:** ej. Athei1eo

5.2.2 FUNCIONALIDADES DEL OPEN ERP

Es una herramienta con la cual se puede trabajar en línea y en dónde se actualiza la información en tiempo real, con el fin de que otros usuarios puedan ver los cambios. Con la cual se reducen los tiempos de gestión y es segura con respecto al manejo de la información.

Es un sistema que permite realizar seguimiento y control a todos los requerimientos que ingresan al IOU por los diferentes canales dispuestos para la atención al ciudadano (incluyendo los dispuestos por los Puntos CREA – Centros de Reunión, Encuentro y Atención Ciudadana).

Establece responsabilidades y limitaciones a cada uno de los usuarios del "Sistema de Gestión de PQRS" y aporta información verídica para la toma de decisiones.

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 MUNICIPALIDAD DE MEDIELLAN Desarrollo Urbano
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

Para los gestores sociales IDU:

- El aplicativo les permite hacer seguimiento de las atenciones ciudadanas radicadas en Puntos CREA.
- Pueden verificar que todos los Puntos CREA estén diligenciando la información de cada manifestación ciudadana de manera oportuna.
- Pueden descargar los reportes de cada contrato que tengan a su coordinación, con lo que tienen una información verídica y en tiempo real para la toma de decisiones.
- Este sistema contribuye para el mejoramiento continuo de la gestión social prestada en Puntos CREA.
- Ayuda a cumplir con eficacia y oportunidad, los objetivos de cada contrato desde el ámbito social.
- El sistema permite dejar observaciones para cuando se considere necesario.

Para las y los residentes sociales de contratista:

- Pueden registrar oportunamente cada manifestación ciudadana que ingrese al Punto CREA.
- Con el sistema pueden radicar toda la gestión realizada para dar respuesta al/a la ciudadano/a.
- Reducen el uso de papel.
- Pueden cargar toda la documentación tanto escaneada como en imágenes.
- Es un sistema seguro con respecto al manejo de la información diligenciada.
- Pueden descargar los reportes por periodo de tiempo para sus informes mensuales.
- Se reducen los tiempos para aprobación de cierre por parte de interventoría.
- Se tiene un usuario único para cada residente social. Por lo tanto, si cambia la/el residente social, la/el nueva/o residente social tendrá su propio usuario.
- Pueden leer las observaciones que les deje los gestores sociales o el interventor en un menor tiempo.
- No necesitan desplazarse para enviar tanto los archivos de cada requerimiento ciudadano ni para enviar los informes, gracias a que en el sistema se encontrará toda esta información en línea.

Para las y los residentes sociales de interventoría:

- Es un sistema seguro con respecto al manejo de la información diligenciada.
- Pueden descargar los reportes por periodo de tiempo para sus informes mensuales.
- Se reducen los tiempos para aprobación de cierre por parte de interventoría. Pueden verificar en línea que se realizó una buena gestión y que las respuestas fueron eficientes y oportunas.
- Se tiene un usuario único para cada residente social. Por lo tanto, si cambia la/el residente social, la/el nueva/o residente social tendrá su propio usuario.
- Pueden leer las observaciones que deje los gestores para tenerlo en cuenta para la aprobación de cierre de cada manifestación ciudadana.
- No necesitan desplazarse para recibir los archivos de cada requerimiento ciudadano e informes, gracias a que en el sistema se encontrará toda esta información en línea.

5.2.3 CAMBIAR CONTRASEÑA Y CAMBIAR CONFIGURACIÓN DE IDIOMA

Hacer clic en el botón “Preferencias” que tiene forma de rueda dentada y se encuentra en la parte superior derecha (a la izquierda del botón Cerrar Sesión - Ver figura 1.1). Se despliega una ventana emergente con las opciones de configuración (figura 1.2). En la parte inferior se encuentra el botón “Cambiar Contraseña”.

En la parte media de la ventana se encuentran los idiomas disponibles para la aplicación, por defecto se encuentra el Inglés y el Idioma Local (Spanish-CO).

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LOS RIOS Desarrollo Urbano
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

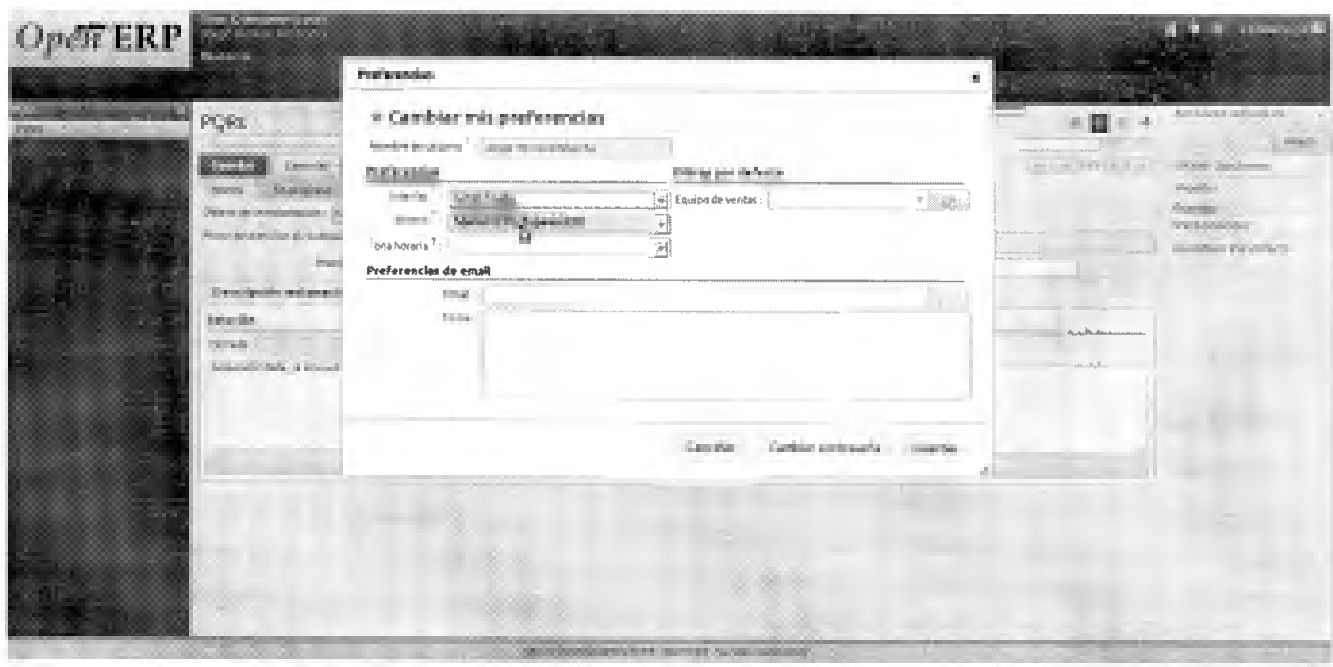


Figura 1.2: Ventana de configuración de preferencias y cambio de contraseña

5.2.4 TIPOS DE VISTAS

Existen varios tipos de vistas que nos permiten ver la información disponible en el sistema de diversas maneras:

- **Lista:** Despliega todos los registros de información disponibles para el módulo abierto.
- **Formulario:** Permite la edición de un registro disponible en el sistema.
- **Geográfica (GeoEngine):** Permite la visualización de los registros del sistema ubicados en un mapa.
- **Kanban:** Despliega la información en forma de tarjetas en un tablero.
- **Gantt:** Despliega la información en un diagrama de Gantt.
- **Calendario:** Presenta la información en un calendario en vista mensual.
- **Gráfico:** Despliega información resumida en diagrama de barras.

Las vistas se encuentran en la parte superior derecha, debajo de la barra del menú de navegación (Ver figura 1.3). Para pasar de una vista a otra, simplemente se hace clic en el icono correspondiente a módulo a módulo.

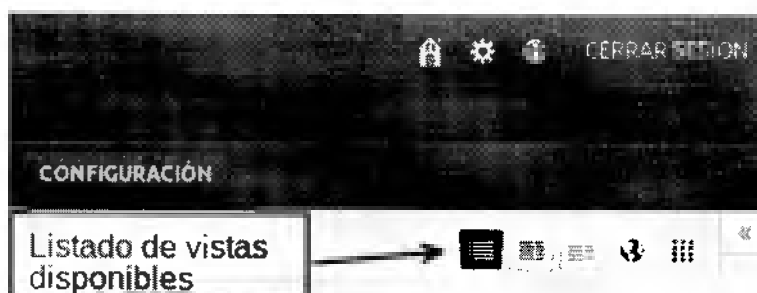


Figura 1.3: Iconos para el cambio de vistas

INSTRUCTIVO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Desarrollo Urbano
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

5.2.5 ELEMENTOS EN LA VISTA TIPO LISTA

- **Filtro de datos:** En la vista tipo lista se encuentran botones para filtrar y agrupar los registros disponibles en el módulo (Ver figura 1.4), solo debe hacer clic en los diferentes iconos disponibles.



Figura 1.4: Iconos para filtrar y agrupar registros

- **Listado de registros:** El objetivo principal de esta vista es la de listar los registros almacenados en el módulo (ver figura 1.5), existen varias opciones para el manejo de dichos registros, generalmente se encuentran:
 - Crear un nuevo registro: haga clic en el botón “crear” y se despliega un formulario para crear un nuevo registro.
 - Borrar un registro: haga clic en el botón de “chequeo de los registros” que desea eliminar y luego haga clic en el botón “borrar”.
 - Editar registros: haga clic en el icono del lápiz y se despliega el formulario para editar el registro seleccionado.
 - Ver detalle: haga clic en cualquier parte del registro y se despliega todos los detalles del registro seleccionado en modo de solo lectura.
- **Paginador:** El modo de lista despliega un número limitado de registros, usted puede ver las páginas que contienen los otros registros no listados haciendo uso de los botones disponibles en el paginador.

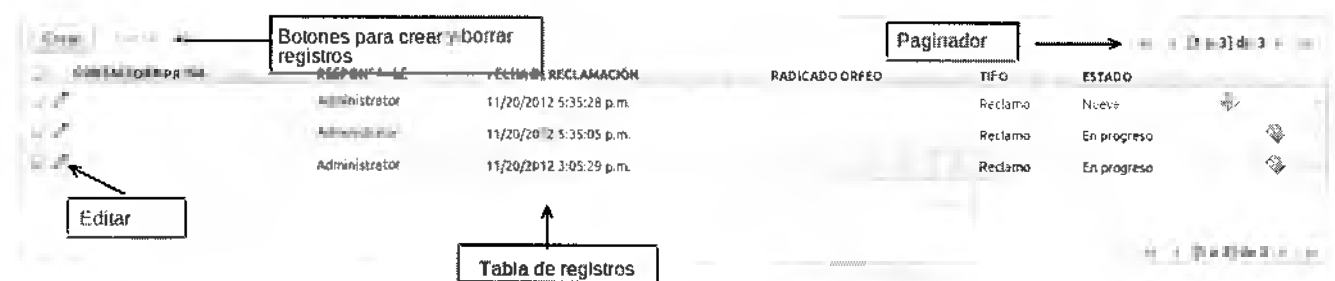


Figura 1.5: Listado de registros

5.2.6 ICONOS COMUNES EN LA VISTA DE FORMULARIO

- Barra de Estados: Muchos de los objetos que conforman Open ERP cambian de estado de acuerdo de acuerdo a como se desarrolla el flujo de trabajo. La barra de estado muestra cómo va cada proceso que se está llevando a cabo, su ubicación es variable y generalmente el estado actual de un proceso está demarcado con un color diferente.
- Icono de entidades relacionadas: Cuando un campo tiene este icono al lado, significa que se está relacionando otra entidad dentro de la aplicación, por ejemplo cuando se menciona una empresa o un contacto, se está mostrando la información una entidad de empresas o una entidad de contactos. El icono significa además que se puede crear, editar o buscar un registro para insertarlo en el

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

campo. Sin embargo, estas opciones estarán disponibles para el usuario de acuerdo con su perfil, los permisos están clasificados para leer, modificar, crear o eliminar un registro dentro de una entidad específica.

- Icono de ayuda: Este se identifica por el símbolo de interrogación "?", al posicionar el puntero del ratón sobre este icono se despliega información de ayuda acerca del campo del formulario.

5.2.7 INGRESO AL SISTEMA

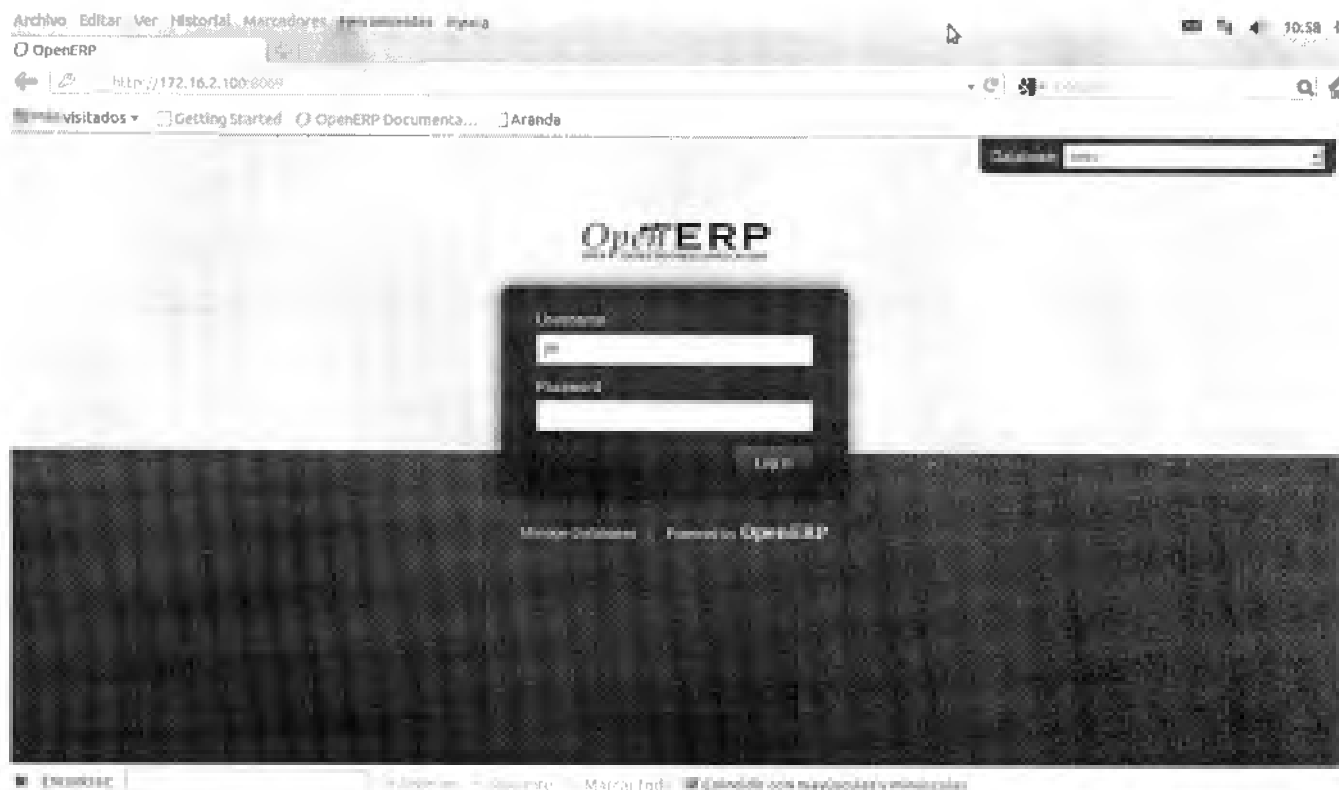


Figura 1.6: Pantalla de Inicio

Para ingresar al sistema utilice un navegador web actualizado y con soporte de javascript activado (se recomienda: Mozilla Firefox o Google Chrome), y en la barra de direcciones coloque la dirección del servidor: <https://pqrs.idu.gov.co/>. Luego aparecerá la pantalla de inicio que se ve en la figura 1.6.

Ingrese los datos: Base de datos o Database, nombre de usuario o Username y clave o Password.

Si los datos de la cuenta son correctos, la siguiente pantalla muestra el menú principal de la aplicación (ver figura 1.7).

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 ALCALDÍA MUNICIPAL DE DESAMPARADOS Desamparados, Uruguay
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	



OFICINA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO

Figura 1.7: Menú Principal de la aplicación

5.3 USO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PQRS

5.3.1 TRÁMITE DE UNA PQRS

5.3.1.1 ESTADOS DE LAS PQRS

Antes de registrar las PQRS, es importante tener en cuenta que estas se clasifican por estados, el estado ayuda a conocer cómo va el trámite en el que se encuentra la PQRS, de esta manera controlar su gestión.

Al crear la PQRS el estado asignado es "Nuevo", si la PQRS se encuentra en trámite su estado será "En progreso" y si la PQRS no se puede responder rápidamente se puede pasar a un estado "Pendiente". Cualquiera de las anteriores opciones indica que la PQRS se encuentra en estado "ABIERTA".

Si ya se le ha contestado al ciudadano, el estado es "Cerrado". Una vez se cierra la PQRS esta no se puede modificar, y su reapertura está reservada para el administrador del "Sistema de Gestión de PQRS" quien debe ser de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.

Para las PQRS que ingresan en los Punto CREA (Centros de Reunión, Encuentro y Atención ciudadana) existen dos estados adicionales a los mencionados anteriormente; uno es "Revisión" que es cuando la PQRS se envía a interventoría para revisión, aprobación y cierre del mismo, y el otro estado es "Rechazado" y tiene que ver cuando la interventoría rechaza el cierre del requerimiento ciudadano y realiza alguna solicitud adicional a la/el residente social del contratista.

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Corporación Urbana
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

El listado de PQRS permite hacer filtros por estados: abierta (Nueva, En progreso o Pendiente), revisión, rechazada o cerrada, tal como lo muestra la figura 1.8.

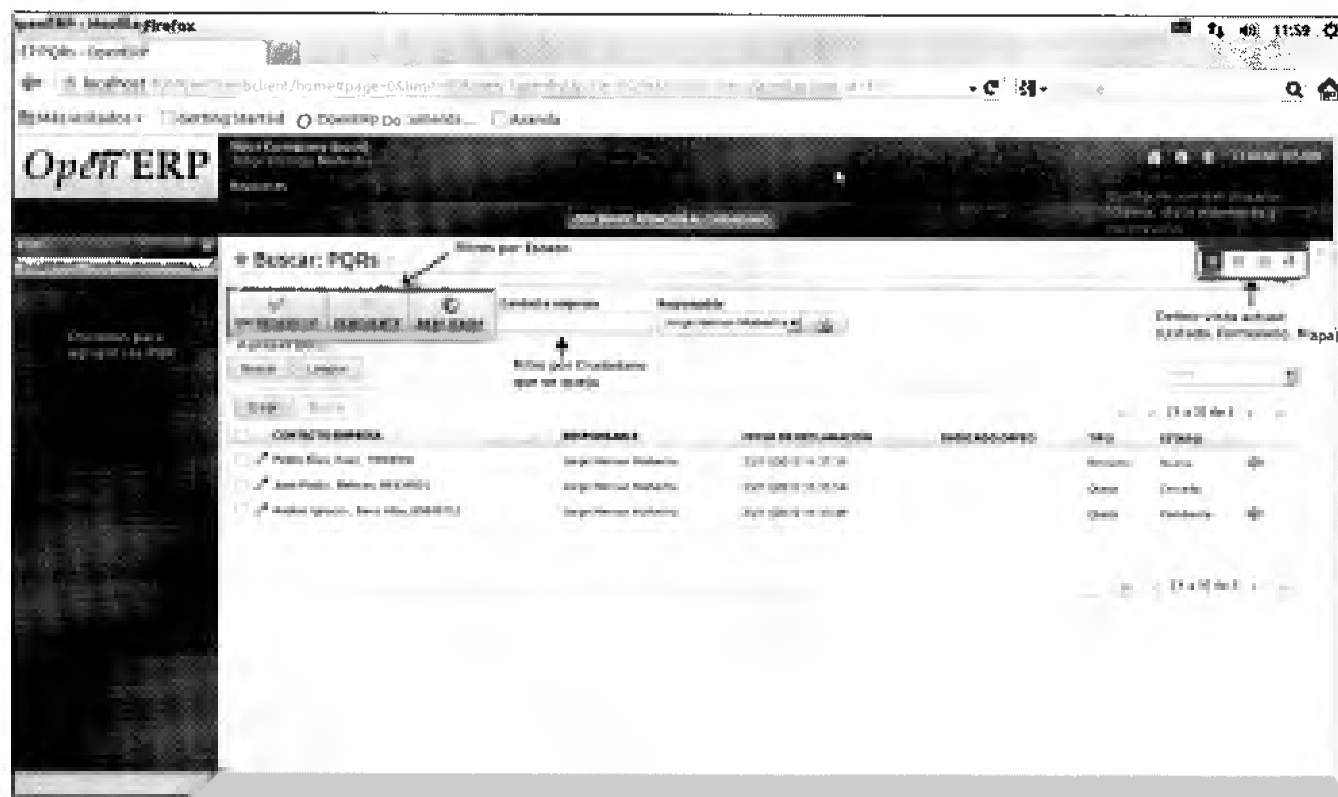


Figura 1.8: Listado de PQRS

5.3.1.2 CREACIÓN DE UNA PQRS

Para realizar el registro de una PQRS se deben seguir los siguientes pasos:

1. Hacer clic en el botón "Oficina de Atención al Ciudadano" y luego en "PQRs" o "PQR de obras" para el caso de Puntos CREA.
2. Hacer clic en el botón "Crear" que aparece en la grilla de la Lista, ver figura 1.8.
3. Aparecerá el formulario de la figura 1.9. Los datos que aparecerán diligenciados son: el usuario que registra la PQRS, el punto de atención desde donde se lleva a cabo dicho registro (IDU Calle 22, IDU Casita, CADE, Super CADE, Punto CREA), prioridad (para Puntos CREA por defecto saldrá prioridad baja) y fecha límite (para Puntos CREA por defecto saldrá 15 días hábiles para responder a partir de la fecha de radicación pero los tiempos de respuesta dependen del tipo de requerimiento y de la complejidad de la solución y/o respuesta que se le va a dar a la ciudadanía).

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Desarrollo Urbano
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

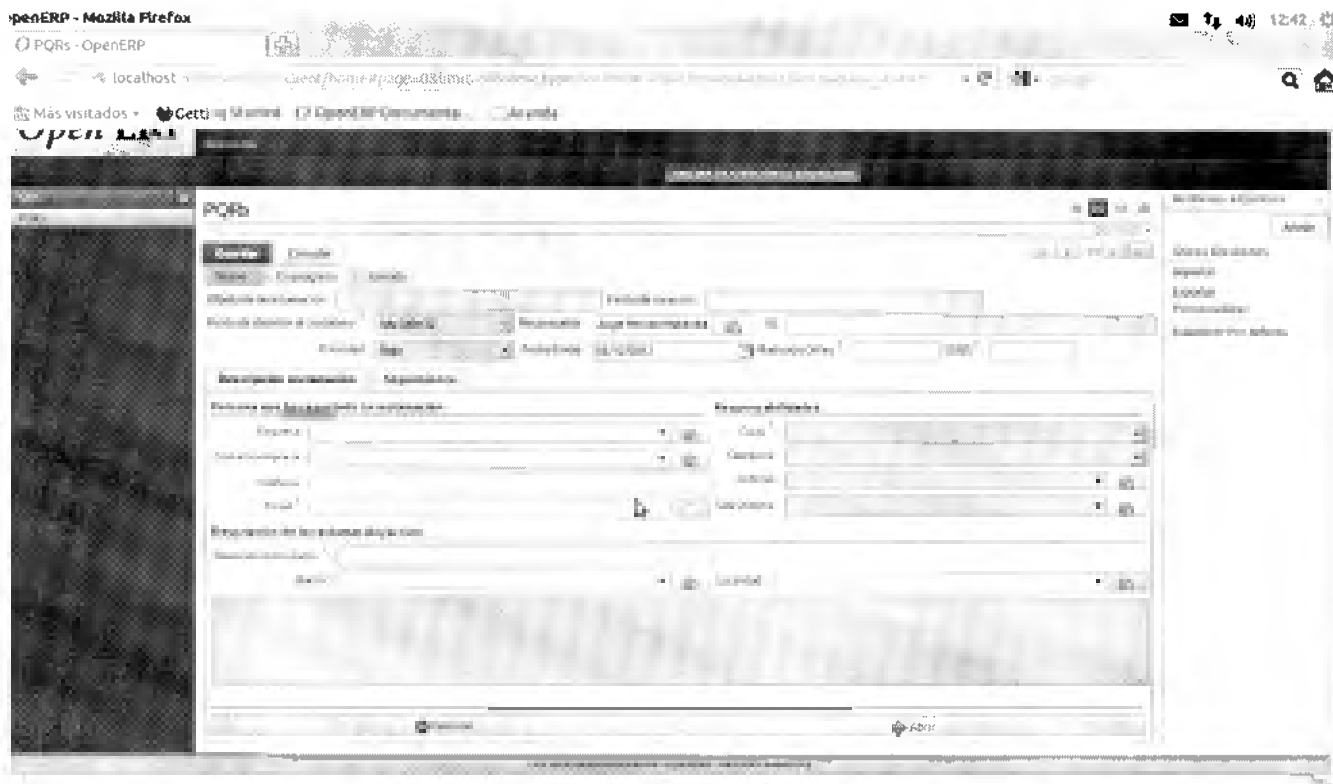


Figura 1.9: Formulario de registro de la PQRS

En el campo “interesado”, en dónde se registran los datos de la persona que hace la reclamación, se pueden los siguientes casos:

1. Si la queja es anónima se deben dejar los campos vacíos.
2. Si la queja es interpuesta por una empresa se debe diligenciar tanto los datos de contacto de la empresa como los de la persona que la representa. Para ello, ya ubicados en el formulario de registro (Ver figura 1.9), se debe dar clic al botón ubicado a la derecha del campo “Interesado” y se da clic a la opción “Crear”. Aparecerá una ventana emergente en donde se registran los datos básicos del Interesado (ver figura 1.10) y en el campo “Nombre de empresa” se le da clic a “Crear” en dónde se guarda el nombre de la empresa y el NIT (ver figura 1.11), se diligencia la información y por último se da clic en “Guardar”. Con esta acción se regresa a la pantalla anterior (figura 1.9).

En este formulario (figura 1.9) se ingresan los datos de la persona: Tipo de Documento, Número de Documento, Primer Nombre, Segundo Nombre, la empresa (Es la misma empresa que se acaba de ingresar), el cargo que desempeña en la empresa, y algún dato de contacto. Para que la persona se pueda registrar, debe entregar al menos un dato de contacto. Luego se hace clic en “Guardar”.

Handwritten signature and initials.

INSTRUCTIVO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Desarrollo Urbano
Gestión Social y Participación ciudadana	PROCESO	VERSIÓN	
CÓDIGO IN-SC-01	Sistema de Gestión de PQRS	1	

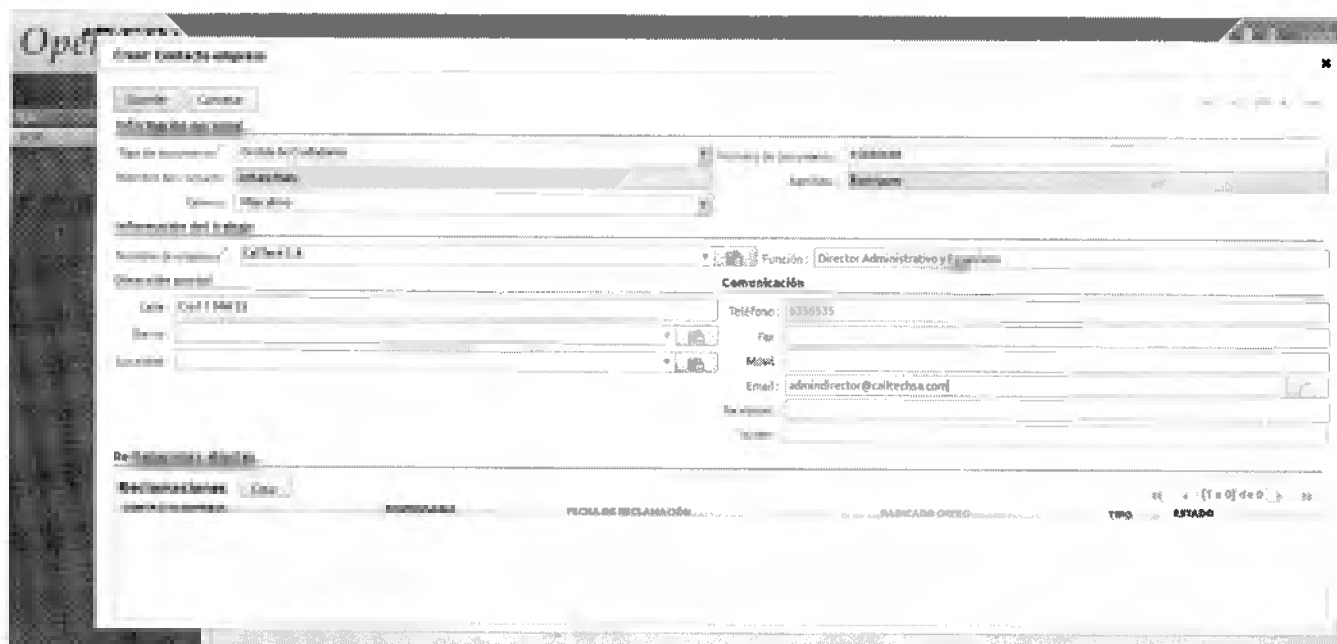


Figura 1.10: Ventana emergente para llenar la información de los ciudadanos



Figura 1.11: Ventana emergente que solicita datos de la empresa

3. Si la queja es interpuesta por una persona natural: Ya ubicados en el formulario de registro (Ver figura 1.9), se debe dar clic al botón ubicado a la derecha del campo "Interesado" y se da clic a la opción "Crear" y luego se ingresan los datos de la persona en el formulario de registro (Ver figura 1.11).

En el área señalada como "Datos Generales de la PQRS", se selecciona el Canal por donde llegó la PQRS, el criterio, el subcriterio (Tipificación) y el tipo de requerimiento. Los subcriterios varían de acuerdo al criterio seleccionado, por tanto es importante seleccionar primero el criterio, si no ve el criterio dentro las primeras opciones, puede ir escribiendo el texto hasta que aparezca en el cuadro el valor deseado, o si no, simplemente hacer clic en el botón a la derecha y luego en "Buscar". Allí se despliega un cuadro donde se puede seleccionar el criterio o subcriterio de una manera más cómoda (Ver figura 1.12).

Luego de llenar las áreas "Interesado" y "Datos Generales de la PQRS", se debe registrar el área "Descripción del requerimiento" en dónde se diligencia el lugar de la reclamación, la localidad y el barrio de la misma, junto con la descripción del requerimiento; luego se hace clic en el botón "Abrir", en ese momento la PQRS pasa a estado "En progreso".

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 UNIVERSIDAD DEL CAUCA Cauca, Colombia
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	



Figura 1.12: Ventana emergente para buscar criterios y Subcriterios

Si no se tiene la respuesta de la PQRS a la mano, es importante pasarla a estado "Pendiente", botón ubicado en la parte inferior del formulario.

Si la respuesta del caso se puede obtener en primera instancia escriba la respuesta realizada al ciudadano en el área llamada "Solución" ubicada en la pestaña "Seguimiento". Luego haga clic en el botón "Realizada" que se encuentra en la parte inferior del formulario (figura 1.13).

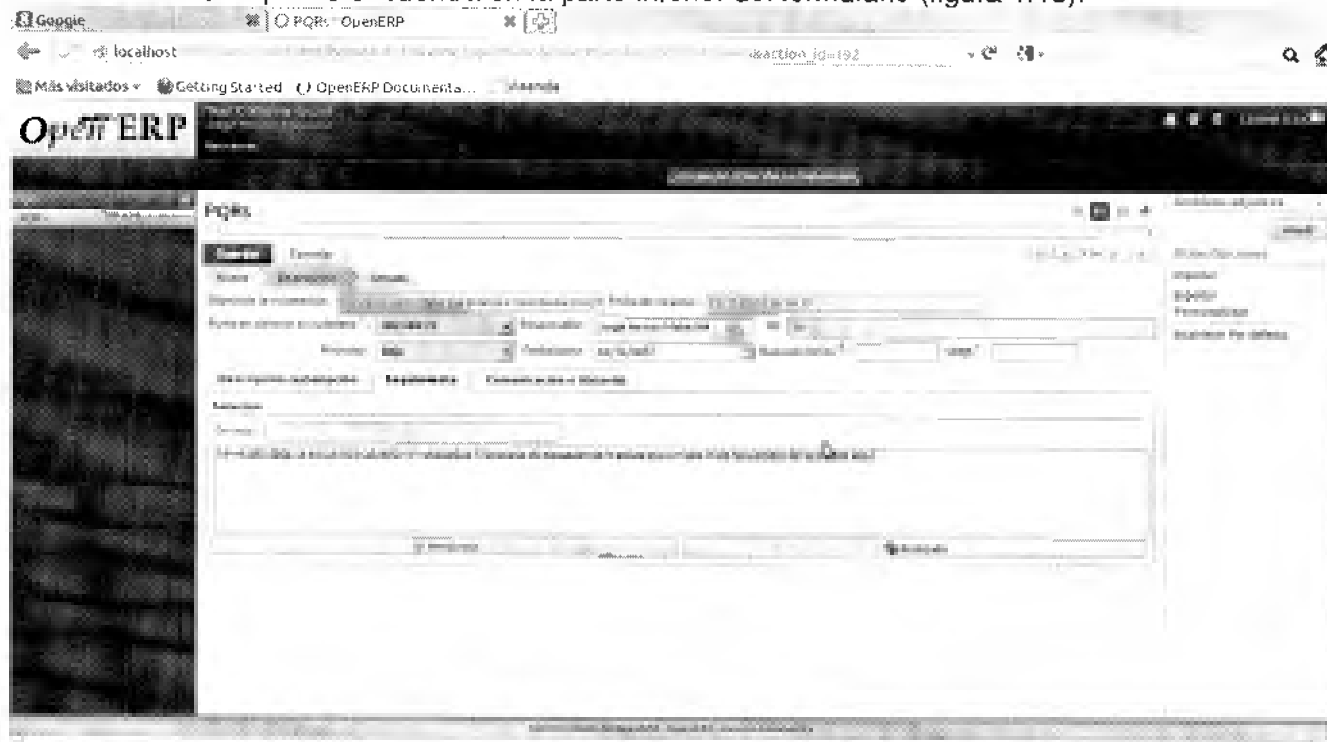


Figura 1.13: Formulario de la PQRS con el campo para escribir el texto de solución

Handwritten signature and initials

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL URUGUAY MINISTERIO DEL INTERIOR DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

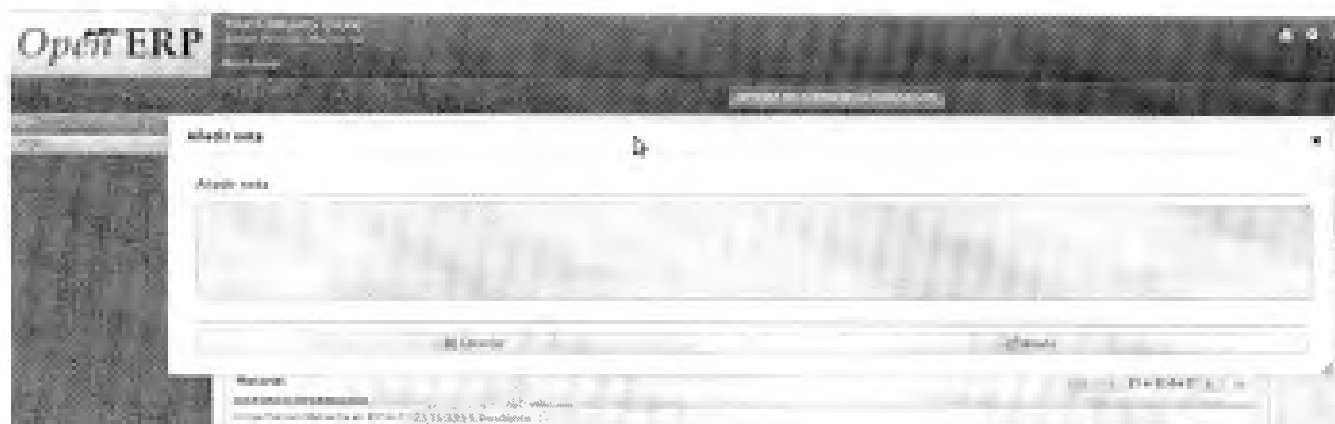


Figura 1.15: Ventana Emergente para agregar notas internas

5.3.2 USO DE LA VISTA DE PQRS EN MODO LISTA

Cuando está en la vista de PQRS en modo lista (ver figura 1.3), se tienen algunas funcionalidades que ayudan a realizar un filtrado rápido de las mismas, así como funciones de agrupación.

Para agrupar las PQRS, hacer clic en el texto “Agrupar por”, de esta manera puede elegir los siguientes criterios de agrupación (ver figura 1.16).

- Responsable (Funcionario a cargo de la PQRS)
- Tipo (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia)
- Estado (Nuevo, Pendiente, En Progreso, Revisión, Rechazado o Cerrado)
- Fecha de la Reclamación
- Fecha Límite
- Fecha de Cierre

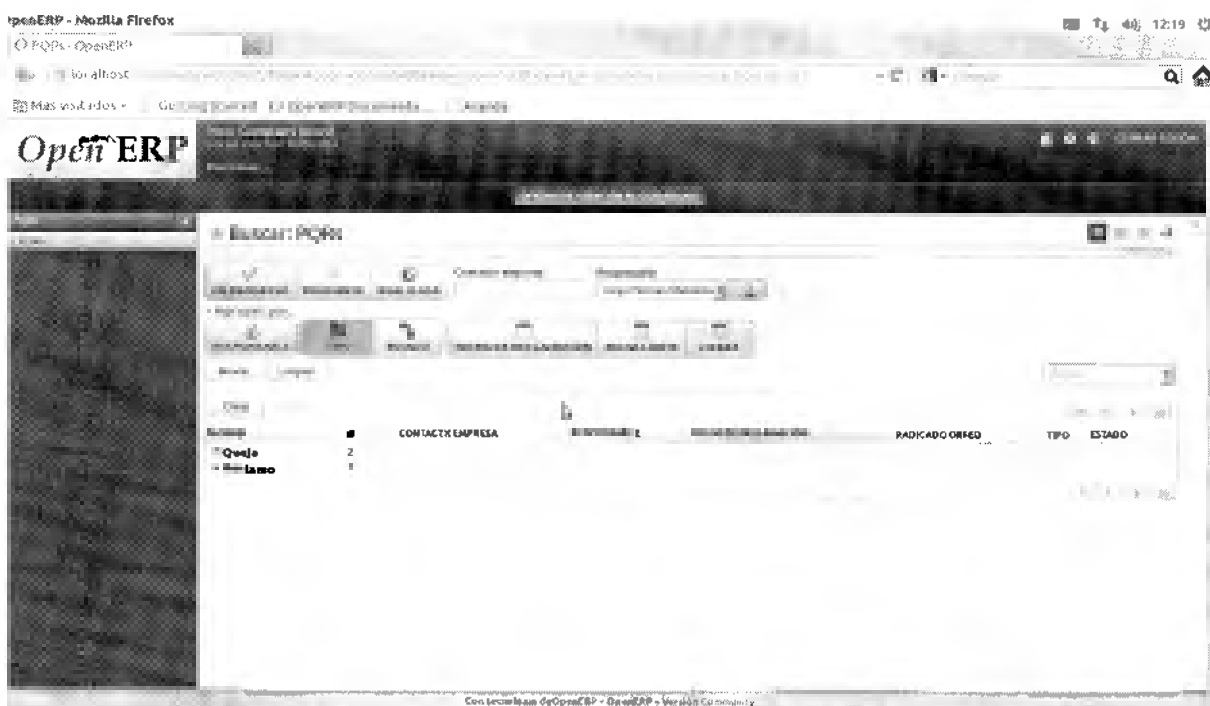


Figura 1.16: Agrupando la lista de PQRS

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO INSC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSION 1	

5.4 TIPOS DE USUARIOS EN EL SISTEMA

5.4.1 RESPONSABILIDADES

RESPONSABILIDADES DE TODOS LOS USUARIOS

- Cada usuario debe tener un uso adecuado del aplicativo para el desarrollo del trabajo, por ello debe acatar lo consignado en el presente instructivo "Sistema de Gestión de PQRS".
- Cada usuario debe tener un manejo responsable de la información contenida dentro del aplicativo, con el fin de proteger la integridad de la información.
- En caso de algún inconveniente relacionado con el aplicativo, el usuario deberá reportarlo inmediatamente y adjuntar el pantallazo del error (para los casos que aplique) al administrador del "Sistema de Gestión de PQRS" y con copia a los gestores sociales a cargo (para los casos presentados en Puntos CREA).

RESPONSABILIDADES DE LOS ADMINISTRADORES

- Los administradores del "Sistema de Gestión de PQRS" deben ser de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDU.
- Debe capacitar a cada uno de los usuarios nuevos que se deban incorporar al "Sistema de Gestión de PQRS".
- Es responsable de solicitar oportunamente al funcionario de la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos encargado; la creación de los nuevos usuarios y sus claves, eliminar, bloquear y añadir usuarios en los Puntos CREA. Indicando el tipo de prioridad para cada requerimiento.
- Debe suministrar a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos, el nombre de los funcionarios que se retiran del Instituto o que son trasladados a otra dependencia con el fin de cancelar y/o actualizar la información de los usuarios dentro del aplicativo.
- Generar y/o apoyar en la actualización de la documentación necesaria (procedimientos, manuales, guías, instructivos, etc.) para el "Sistema Integrado de Gestión" del IDU y para la divulgación de información relacionada con el "Sistema de Gestión de PQRS".
- Realizar la reapertura de un usuario dentro del "Sistema de Gestión de PQRS".
- Informar al funcionario de la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos encargado, cualquier inconveniente que se presente con el "Sistema de Gestión de PQRS".
- Consolidar, analizar y reportar los datos estadísticos producto del seguimiento de los requerimientos ciudadanos atendidos a través de los diferentes canales de atención ciudadana del IDU.

RESPONSABILIDADES DE LOS JEFES INMEDIATOS O GESTORES SOCIALES

- El seguimiento de las atenciones ciudadanas en Puntos CREA depende de los gestores sociales, su responsabilidad es verificar que se está gestionando oportuna y eficientemente las manifestaciones ciudadanas.
- Siempre que se les asigne un nuevo contrato o convenio, deben solicitar la capacitación del "Sistema de Gestión de PQRS" para las/los residentes sociales de contratista y de interventoría, al administrador del sistema, aportando toda la información necesaria para iniciar el proceso de capacitación. Al igual, para cuando tengan cambios en la coordinación de algún contrato o convenio.
- La información que deben suministrar es: Número del contrato o convenio IDU, objeto del contrato o convenio, nombres y apellidos completos de la/lo residentes sociales de obra, nombres y apellidos completos de los apoyos sociales, localidades en dónde intervendrá el IDU, dirección para la atención ciudadana en el Punto CREA, horario de atención del Punto CREA, números telefónicos para la atención ciudadana, correo electrónico para la atención ciudadana (no se permite correo electrónico personal), nombres y apellidos completos de los gestores sociales y coordinadores técnicos (tanto de la Oficina de Atención al Ciudadano como de las áreas técnicas), nombre del

[Handwritten signature and initials]

INSTRUCTIVO Gestión Social y Participación ciudadana			 INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO (Desarrollo Urbano)
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSIÓN 1	

contratista, NIT del contratista, fecha de inicio del contrato o convenio, fecha de inicio de obra (si aplica), fecha de finalización del contrato o convenio, fecha de inicio de la atención ciudadana en el Punto CREA, fecha de finalización de la atención ciudadana en el Punto CREA, nombres y apellidos completos de la/lo residentes sociales de interventoría, nombre del interventor, dirección del interventor, números telefónicos de contacto del interventor y correo electrónico de la/del residente social de interventoría (no se permite correo electrónico personal).

- Cada vez que se modifique alguna información relacionada con el contrato o convenio, o con el Punto CREA se debe informar al administrador del "Sistema de Gestión de PQRS".
- Deben verificar que todos los Puntos CREA estén utilizando el "Sistema de Gestión de PQRS" y están diligenciando la información de todas las atenciones ciudadanas oportunamente.
- Cada vez que se cambie algún residente social, se debe informar oportunamente al administrador del sistema con el fin de actualizar la información y brindar la capacitación necesaria.
- Deben cerciorarse de que este instructivo haya sido leído por cada uno de las/los residentes sociales de los contratos o convenios que tengan bajo su responsabilidad.

RESPONSABILIDADES DE LAS/LDS RESIDENTES SDIALES DE CONTRATISTA

- La gestión de las manifestaciones ciudadanas (registro, gestión, respuesta y cargue de documentos) en Puntos CREA dentro del "Sistema de Gestión de PQRS", depende únicamente de las/los residentes sociales de obra.
- Seguridad e integridad de la información diligenciada en el aplicativo.
- Diligenciar las atenciones ciudadanas oportunamente.
- Atender todas las recomendaciones de los gestores sociales de IDU y de la interventoría.

RESPONSABILIDADES DE LAS/LOS RESIDENTES SDIALES DE INTERVENTORÍA

- El control de las manifestaciones ciudadanas depende únicamente de la interventoría. Son los responsables de verificar que se realice una buena gestión y que las respuestas sean eficientes y oportunas.
- Aprobación de cierre de las manifestaciones ciudadanas recibidas en obra.
- Atender todas las recomendaciones de los gestores sociales del IDU.

RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA LÍNEA ADMINISTRACIÓN DE CANALES

- Diligenciar las atenciones ciudadanas oportunamente.
- Atender todas las recomendaciones del jefe inmediato o supervisor.
- Informar oportunamente cuando existan inconvenientes con el "Sistema de Gestión de PQRS" al administrador del sistema.

RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS DE LA SUBDIRECCIÓN TÉCNICA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

- La Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos es la única autorizada en el Instituto para desarrollar, implementar, actualizar y/o modificar el "Sistema de Gestión de PQRS".
- Debe prestar soporte cada vez que se requiera. La prestación de estos servicios debe ser en el menor tiempo posible, con prioridad en los casos de mayor relevancia para la continuación de la operación.
- Es responsable de la validación de la documentación que se genere para el adecuado manejo del aplicativo por parte de los usuarios.
- Debe atender las solicitudes, inquietudes, inconvenientes o sugerencias que se puedan prestar con los usuarios del "Sistema de Gestión de PQRS", por intermedio del administrador del mismo.
- Velar por el correcto y permanente funcionamiento del "Sistema de Gestión de PQRS".

INSTRUCTIVO			 INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO DESARROLLO URBANO
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO IN-SC-01	PROCESO Sistema de Gestión de PQRS	VERSION 1	

- Es responsable de crear los usuarios y sus claves, eliminar, bloquear y añadir usuarios. Estas solicitudes deben ser enviadas por el administrador del sistema quien indicará su respectiva prioridad.
- Crear y dar mantenimiento oportuno a los parámetros de la aplicación. Para ello, es necesario que los sistemas de información conserven archivos históricos que permitan verificar la vigencia, la fecha de actualización y el usuario que los actualiza.
- Asignar los permisos necesarios para cada usuario, de acuerdo con la información suministrada por el administrador del "Sistema de Gestión de PQRS".
- Controlar cada una de las versiones del aplicativo y su puesta en producción.
- Cuando se trate de colocar nuevas funcionalidades al aplicativo, estas deben ser avaladas por el administrador del "Sistema de Gestión de PQRS".
- Proponer controles, normas, políticas y procedimientos para la adecuada administración de los sistemas de información.
- Planear y definir cronogramas para implantar las nuevas versiones del aplicativo, ajustados a las directrices, normas y políticas del Instituto.
- Suministrar los recursos tecnológicos necesarios para el buen funcionamiento del "Sistema de Gestión de PQRS".

5.5 SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y GENERACIÓN DE INFORMES

El administrador del "Sistema de Gestión de PQRS" es el encargado de:

- Sistematizar, recolectar y consolidar la información de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas por los diferentes canales de atención ciudadana de la Oficina de Atención al Ciudadano y en los Puntos CREA (Centros de Reunión, Encuentro y Atención Ciudadana).
- Efectuar control y seguimiento a los requerimientos ciudadanos registrados directamente en el Instituto, verificando su adecuado registro, trámite y respuesta oportuna; garantizando el cumplimiento de los procesos y políticas definidas en el IDU para este fin.
- Generar los informes de gestión, reportes estadísticos e informes consolidados que sean solicitados por el supervisor del contrato o jefe inmediato, la jefatura de la Oficina de Atención al Ciudadano o la Alta Dirección del IDU y suministrarlos a quien corresponda en los tiempos establecidos para tal fin.
- Generar los informes de gestión, reportes estadísticos e informes consolidados que sean solicitados por Veeduría Distrital, Contraloría y Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Dar cumplimiento a los lineamientos y directrices que impartan los responsables de liderar los diferentes procesos y temas institucionales.
- Realizar acciones de mejoramiento que permitan reducir procesos operativos, actividades innecesarias y agilizar la gestión en la atención al ciudadano del Instituto; e implementar la normatividad relacionada con la atención al ciudadano dentro del "Sistema de Gestión de PQRS" concertando con anterioridad con el jefe inmediato o supervisor delegado de la Oficina de Atención al Ciudadano y con la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

¿Que es software libre? [HTTP://WWW.GNU.ORG/PHILOSOPHY/FREESW.ES.HTML](http://www.gnu.org/philosophy/freesw.es.html)

Open Erp. De un vistazo. [HTTP://WWW.OPENERP.COM/ES/PRDDUCTS/AT-A-GLANCE](http://www.openerp.com/es/prducts/at-a-glance)

[Handwritten signature]
40

INSTRUCTIVO			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Departamento Urbano
Gestión Social y Participación ciudadana			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
IN-SC-01	Sistema de Gestión de PQRS	1	

Explicación de la licencia A_ero GPL.

[HTTP://ES.WIKIPEDIA.ORG/WIKI/GNU_A_ERO_GENERAL_PUBLIC_LICENSE](http://es.wikipedia.org/wiki/GNU_A_ero_GENERAL_PUBLIC_LICENSE)

Definición de la licencia A_ero GPL. [HTTP://WWW.GNU.ORG/LICENSES/AGPL-3.0.HTML](http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.html)