

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 05 Fecha 08/08/2017

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para el tratamiento de quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, denuncias por corrupción, que puedan afectar los intereses de los usuarios/as, ciudadanía y partes interesadas, con el objeto de que el Instituto para la Economía Social – IPES emita una respuesta oportuna y de calidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para el trámite de todos los requerimientos impartidos en las diferentes dependencias del Instituto para la Economía Social.

3. RESPONSABLES

Los Subdirectores, Jefe de Oficina y Asesor, son responsables de asignar al funcionario que considere competente para dar trámite a las PQRS, direccionadas a su respectiva dependencia, aprobando las respuestas y asegurándose de la implementación de las acciones derivadas de las mismas, si a ello hubiera lugar.

Los funcionarios y contratistas de las dependencias a quien hayan sido asignados los PQRS, son responsables de tramitarlos con criterios de oportunidad y calidad.

El profesional de Servicio al Usuario es responsable de adelantar las gestiones necesarias para:

- Hacer seguimiento a la oportunidad y calidad de las respuestas dadas por las diferentes áreas.
- Presentar un informe mensual a las dependencias de la Entidad y entidades que lo requieran con los resultados de los seguimientos realizados a las PQRS.
- Desarrollar mesas de trabajo que permita generar estrategias, para reducir, las quejas y reclamos de los usuarios y partes interesadas.
- Coordinar el direccionamiento a las diferentes dependencias de la entidad, las peticiones, quejas reclamos y sugerencias, de los usuarios/as, ciudadanía y partes interesadas que tienen su ingreso a la entidad por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El área de Gestión Documental – Radicación, es responsable de direccionar los requerimientos para ser atendidos por la entidad cuando el ingreso de estos sea de manera física.

4. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento está sujeto a la siguiente normatividad: Ley 1437 de 2011 - Código Contencioso Administrativo, Ley 57 de 1985, Ley 962 de 2005, Ley 190 de 1995, Decreto 2150 de 1995, Ley 527 de 1999, Decreto 197 de 2014 – Política Pública Distrital de servicio a la Ciudadanía y otros (ver normograma proceso servicio al usuario).

Cuando se requiera informar al usuario/a acerca del tiempo de respuesta a la solicitud realizada, ésta deberá hacerse vía e-mail y guardar el registro que evidencie tal acción.

Elaboró: Linderman Galindo – Profesional universitario	Revisó: Vivian Bernal – Subdirectora Administrativa y Financiera	Aprobó: Vivian Bernal – Subdirectora Administrativa y Financiera
---	---	--

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 08/08/2017

Los canales de recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, pueden ser:

- a. Escrito: Hace referencia a las quejas, reclamos, peticiones y sugerencias escritos que los usuarios radican en la entidad. Adicionalmente, estas comunicaciones pueden ser Derechos de Petición de interés particular, de interés general, de información, de consulta, de documentos y expedición de copias, de acceso a los documentos públicos.
- b. Presencial: Hace referencia a todos los PQR'S recibidos a través de los puntos de servicio al usuario establecidos en la entidad.
- c. Virtual: Corresponde a los PQR'S recibidos a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, correo electrónico de servicio al usuario, y cuando fuese necesario, las respuestas al chat la página WEB del IPES.

La calidad de los PQRS se evalúa de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Coherencia: Relación que existe entre la respuesta y el requerimiento.
- Claridad: La respuesta debe tener un lenguaje comprensible para el ciudadano.
- Calidez: Respuesta con trato digno, amable y respetuoso.
- Respuesta de fondo: En la respuesta se le da la solución a la solicitud.

De conformidad con la Ley 1755 de 2015, los plazos perentorios para resolver las distintas modalidades de peticiones allegadas a la entidad, salvo la norma legal especial, deberá resolverse dentro de los siguientes plazos:

- Hasta 30 días hábiles
 - Consultas
- Hasta 15 días hábiles
 - Interés General y Particular
 - Queja
 - Reclamo
 - Reclamo en Materia de Datos Personales
- Hasta 10 días hábiles
 - Petición de Información
 - Solicitud de Documentos
 - Consulta a Base de Datos
 - Petición entre Autoridades
 - Petición de Informes por los Concejales – Ediles
 - Petición Población Desplazada
- Hasta 5 días hábiles
 - Petición de Información elevada por la Defensoría del Pueblo - Organismos de Control
 - Petición de Informe por los Congresistas

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SDQS: Sistema Distrital de quejas, y sugerencias.

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 08/08/2017

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes.

Usuario: Persona o institución que recibe un bien o servicio.

Ciudadanía: Se denomina ciudadanía a la pertenencia a una determinada comunidad política. Esta otorga una serie de derechos y obligaciones que deben ser respetados. Entre los derechos puede citarse el derecho a votar y elegir a las autoridades que se consideren pertinentes, como asimismo participar de cualquier bien que se derive de la participación comunitaria.

Partes interesadas: Conjunto de actores diferentes a los usuarios que tienen algún tipo de participación directa o indirecta en la operación y prestación de los bienes y servicios por parte de las entidades y organismos distritales.

Petición: Es el Derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

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

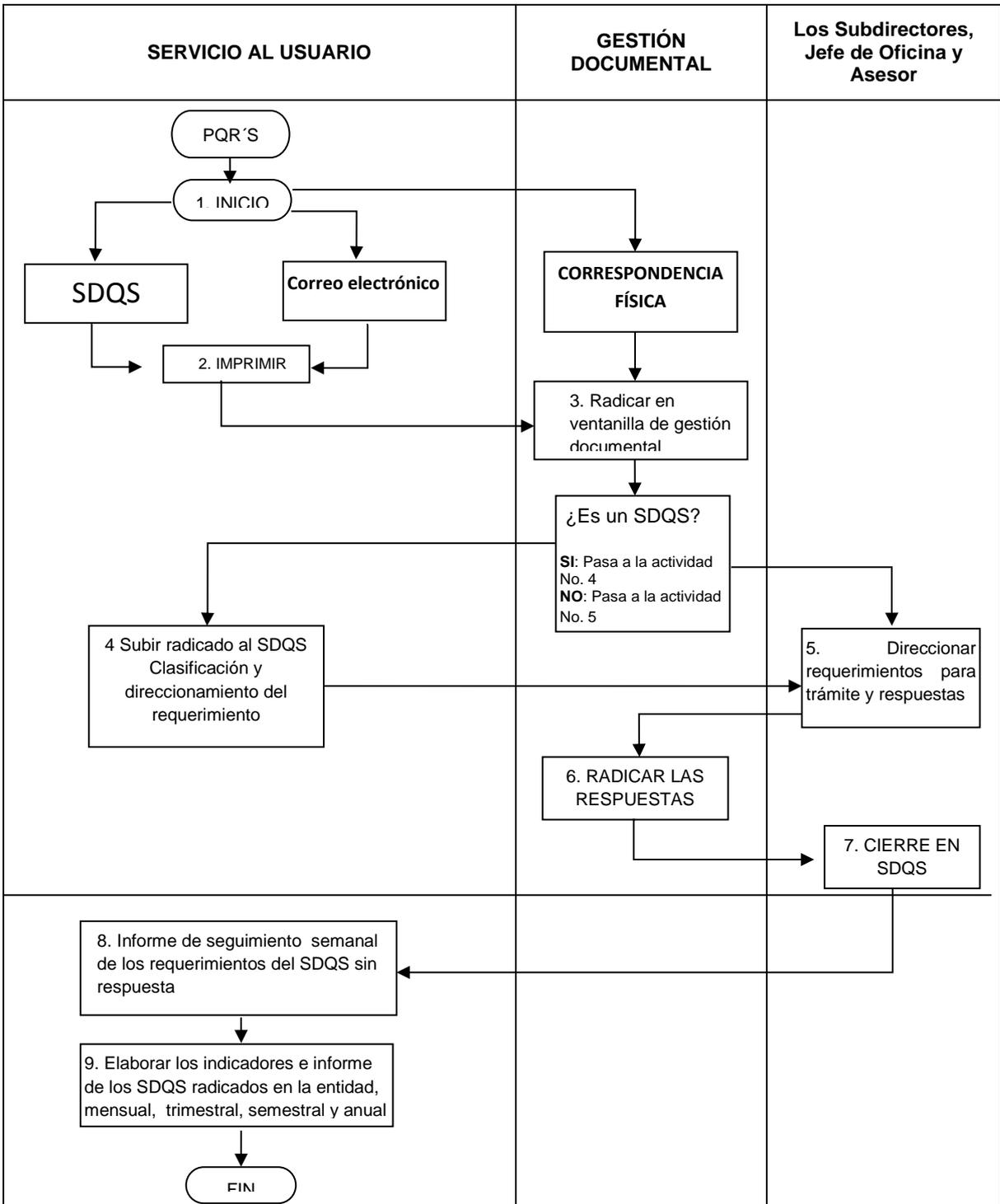
Reclamo: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene por objeto que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Servicio: El servicio es una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DESARROLLO ECONÓMICO</small> <small>Instituto para la Economía Social</small>	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 05
		Fecha 08/08/2017

DIAGRAMA DE FLUJO



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
	Código PR-016	Versión 05
		Fecha 08/08/2017

7. TABLA DESCRIPTIVA

SDQS

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo
						(Fracción de Hora)
1	Recepción del requerimiento	Recibir la solicitud de los usuarios (peticiones quejas, reclamos y/o sugerencias), a través del sistema SDQS	Personal de apoyo		Sistema SDQS	0.06
2	Impresión	Cuando la solicitud llega de la Secretaría General por el sistema SDQS, se imprime	Personal de apoyo (Servicio al Usuario)			0.01
3	Radicar en ventanilla de gestión documental	El documento que contenga el requerimiento se debe radicar en la ventanilla de Gestión Documental en el Sistema SIAFI	Personal de apoyo (Servicio al Usuario)		SIAFI	0.07
	¿Es un SDQS?	SI: Pasa a la actividad No. 4 NO: Pasa a la actividad No. 5				
4	Subir radicado al SDQS - Clasificación y direccionamiento del requerimiento	El requerimiento en SIAFI, con radicado IPES se sube al sistema SDQS - El responsable del SDQS de servicio al usuario clasifica y direcciona para su respectivo trámite de las áreas misionales en el SDQS.	Personal de apoyo Servicio al Usuario		Sistema SDQS	0.06
5	Direccionar requerimientos para trámite y respuestas	El responsable del usuario del SDQS de cada dependencia, clasifica y direcciona para su respectivo trámite a los servidores encargados de dar respuesta y cierra la solicitud en el sistema SDQS	Responsable del usuario del SDQS de las dependencias		Sistema SDQS	5.35
6	Radical las Respuestas	Las dependencias a las cuales se les haya direccionado los requerimientos deben generar la respuesta a la solicitud realizada por el peticionario, en los plazos establecidos por Ley	Todas las dependencias		Oficio de respuesta	0.05
No.		Descripción de la Actividad	Responsable		Registro	Tiempo

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 05 Fecha 08/08/2017

	Nombre de la actividad		Punto de control		(Fracción de Hora)
7	CIERRE EN SDQS	Las dependencias responsables de tramitar y responder los requerimientos deben adjuntar y cerrar en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, la respuesta a la solicitud del SIAFI.	Responsable del usuario del SDQS de las dependencias		Sistema SDQS 0.13
8	Informe de seguimiento semanal de los requerimientos del SDQS sin respuesta	Realizar los informes de seguimiento semanal de los requerimientos pendientes de respuesta del SDQS, para distribuirlo en las diferentes dependencias con su respectivo memorando y el informe mensual para la secretaría general de la alcaldía mayor de Bogotá de los requerimientos realizados por los ciudadanos a la entidad, evidenciando indicadores de oportunidad en la repuesta y tipos de requerimientos	Profesional de Servicio al usuario o quien se delegue		FO-069 Memorando, FO-068 Carta Indicadores de oportunidad o Correo Electrónico. Según se determine 0.04
9	Elaborar los indicadores e informe de los SDQS radicados en la entidad, mensual,	Realizar los informes de los SDQS radicados en la entidad, mensual	Profesional de Servicio al usuario o quien se delegue		FO-069 Memorando, FO-068 Carta Indicadores de oportunidad o Correo Electrónico. Según se determine 0.89
10	Elaborar los indicadores e informe de los SDQS radicados en la entidad, trimestral, semestral y anual	Realizar los informes de los SDQS radicados en la entidad, trimestral, semestral y anual. Para así ser publicados en la Página Web como lo indica la Veeduría distrital	Profesional de Servicio al usuario o quien se delegue		FO-069 Memorando, FO-068 Carta Indicadores de oportunidad o Correo Electrónico. Según se determine 12.84

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 05 Fecha 08/08/2017

Correo

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
1	Recepción del requerimiento	Recibir la solicitud de los usuarios (peticiones quejas, reclamos y/o sugerencias), a través del correo electrónico	Líder Servicio al Usuario		Sistema SDQS	0.06
2	Impresión	Cuando la solicitud llega por el correo electrónico, se imprime	Personal de apoyo (Servicio al Usuario)			0.01
3	Radical en ventanilla de gestión documental	El documento que contenga el requerimiento se debe radical en la ventanilla de Gestión Documental en el Sistema SIAFI	Personal de apoyo (Servicio al Usuario)		SIAFI	0.07
	¿Es un SDQS?	SI: Pasa a la actividad No. 4 NO: Pasa a la actividad No. 5				
5	Direccionar requerimientos para tramite y respuestas	El personal de Gestión Documental realiza el direccionamiento del requerimiento a las áreas misionales	Responsable asignación de radicados en áreas misionales			5.35
6	Radical las Respuestas	Las dependencias a las cuales se les haya direccionado los requerimientos deben generar la respuesta a la solicitud realizada por el peticionario, en los plazos establecidos por Ley	Todas las dependencias		Oficio de respuesta	0.05

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 05 Fecha 08/08/2017

Físico

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo (Fracción de Hora)
3	Radical en ventanilla de gestión documental	El documento que contenga el requerimiento se debe radicar en la ventanilla de Gestión Documental en el Sistema SIAFI	Personal de apoyo (Servicio al Usuario)		SIAFI	0.07
5	Direccionar requerimientos para trámite y respuestas	El personal de Gestión Documental realiza el direccionamiento del requerimiento a las áreas misionales	Responsable asignación de radicados en áreas misionales			5.35
6	Radical las Respuestas	Las dependencias a las cuales se les haya direccionado los requerimientos deben generar la respuesta a la solicitud realizada por el peticionario, en los plazos establecidos por Ley	Todas las dependencias		Oficio de respuesta	0.05

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	10/08/2008		
2	09/09/2013	OBJETIVO	Se cambió el objetivo inicialmente definido.
		ALCANCE	Se cambió, definiendo efectivamente las áreas y procesos a los que le aplica al procedimiento.
		RESPONSABLES	a. Se incluyeron las responsabilidades del área y coordinador de servicio al usuario.
			b. Se incluyó la responsabilidad de cada área de elaborar un informe mensual de la planilla de control y seguimiento a PQRS y enviarla dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes a la SAF.
CONDICIONES GENERALES	a. Se incluyeron y definieron los canales de recepción de las PQRS de los usuarios.		
	b. Se incluyó que las solicitudes realizadas por medio escrito se deben radicar en la planilla de radicación de comunicaciones oficiales recibidas.		

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</p>	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 05
		Fecha 08/08/2017

		DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	Modificación del nombre de la subdirección de Diseño y Análisis estratégico.
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	Se eliminaron algunas actividades del procedimiento, incluyendo las pertinentes dada la creación del equipo de trabajo de servicio al usuario y las nuevas responsabilidades adquiridas por el mismo.
3	18/11/2013	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	Se eliminaron algunas actividades del procedimiento, incluyendo las pertinentes dada la creación del equipo de trabajo de servicio al usuario y las nuevas responsabilidades adquiridas por el mismo, y se re realizó cambios en el alcance y responsabilidades.
		OBJETIVO	Se efectuaron ajustes en el objetivo
		ALCANCE	Se efectuaron ajustes
		RESPONSABLES	Se efectuaron ajustes
4	24/09/2015	TODO EL DOCUMENTO	Se ajusta el documento de acuerdo a la política pública de servicio al ciudadano
5	09/12/2015	Objetivo	Se elimina las PQRS con el tema de felicitaciones como requerimiento de obligatoria respuesta
		Responsables	Se hace la claridad que los PQRS que ingresan de manera física a la entidad son recibidos y direccionados por Gestión Documental - Radicación y los que llegan por SDQS son direccionados por Servicio al Usuario
			Se elimina la palabra Coordinador ya que este cargo no está creado en el IPES.
			Se especifica que el líder de área puede hacer sugerencias que permitan mitigar las quejas y reclamos más frecuentes.
			Se incluye en la definición de Canal Virtual, el correo electrónico de servicio al usuario y las respuestas al chat que en un momento no se atendieron.