	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 27/12/2018

## 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 que el Instituto para la Economía Social – IPES emita una respuesta con parámetros de calidad, calidez y oportunidad.

## 2. ALCANCE

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

El procedimiento inicia con la recepción del requerimiento y termina con la radicación y cierre del mismo en el aplicativo de la entidad o en la plataforma SDQS “Bogotá Te Escucha”

## 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.

Elaboró: Luz Stella Gómez Nossa Profesional universitario	Revisó: Uriel Alexis Agudelo Pulido CPS 480/2018	Aprobó: Vivian Bernal – Subdirectora Administrativa y Financiera
--	---	---

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 27/12/2018

#### 4. DEFINICIONES

**SDQS:** Sistema Distrital de quejas, y sugerencias.

**PQRS y F:** Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y felicitaciones.

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

**Ciudadanía:** Ciudadanía es la **condición que se otorga al ciudadano** de ser miembro de una comunidad organizada. 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.

#### 5. CONDICIONES GENERALES

Cuando el lapso de respuesta supere los parámetros establecidos en la normatividad vigente, el colaborador a cargo del requerimiento debe oficiar, previo al vencimiento de dicho tiempo, al peticionario informando las razones de demora y fecha respuesta al requerimiento; la comunicación se debe realizar por el mismo canal de ingreso de la PQRS.

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 27/12/2018

La tipología de las PQRS son:

- Derechos de Petición de interés particular
- Derechos de Petición de interés General
- Consultas
- Quejas
- Reclamo
- Solicitudes de Acceso a la Información
- Sugerencias
- Denuncias por Actos de Corrupción
- Solicitudes de Copias
- Felicitaciones


Los canales de recepción de las PQRS y F de los usuarios, pueden ser:

- Escrito: Son todas aquellas que ingresan de forma escrita por radicado.
- Verbal: Hace referencia a todos las PQRS y F recibidos de la ciudadanía en forma presencial o telefónico a través de los puntos de servicio al usuario establecidos por el Instituto.
- Virtual: Corresponde a los PQRS y F recibidos a través del SDQS “Bogotá te Escucha”, correo electrónico de servicio al usuario [sausuario@ipes.gov.co](mailto:sausuario@ipes.gov.co), chat, página WEB y redes sociales (Facebook y Twitter) del IPES.

La calidad de los PQRS se evalúa de acuerdo con los parámetros establecidos por la veeduría Distrital:

- 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 términos para resolver las distintas modalidades de peticiones allegadas al Instituto, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberá resolverse dentro de los siguientes plazos:

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 27/12/2018

- **Hasta 30 días hábiles**
  - Consultas
- **Hasta 15 días hábiles**
  - Derecho de Petición de 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
  - Solicitud de Información de Periodistas
  - Petición de Informe por los Concejales y Congressistas


Cuando se requiera informar al usuario/a acerca del tiempo de respuesta al requerimiento, deberá hacerse por escrito y radicarla en la ventanilla de correspondencia del proceso de gestión documental.

#### **Solicitudes con información incompleta o faltante:**

En aquellos casos en que las solicitudes que ingresan por el SDQS “Bogotá Te Escucha” no tienen el lleno de los requisitos de información necesaria, completa o relevante para adelantar el proceso interno de respuesta, se solicita por medio del sistema, en la pestaña de *solicitud de ampliación de información*, la información faltante con objeto de tramitarla; acorde con los parámetros del sistema, el solicitante debe responder y completar la información de su solicitud en un lapso máximo de quince (15) días, de lo contrario el sistema automáticamente cerrará la solicitud.

#### **Prioridad:**

Las peticiones en que se identifique el requerimiento al reconocimiento de un derecho fundamental o sea solicitada por un menor de edad o periodista, tendrá un trato prioritario y de prelación frente a las demás solicitudes, el área a cargo del direccionamiento debe identificarlo como prioritario y llevar un seguimiento especial para el cumplimiento obligatorio de los parámetros de calidad en el servicio y la respuesta, así como de los tiempos de la misma, coherente con lo establecido en la normatividad vigente.

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 27/12/2018

## REPORTES DE HECHOS DE CORRUPCIÓN:

### Custodia de Datos del Reportante

El IPES busca promover los actos de transparencia en la Entidad con la oportuna denuncia de los ciudadanos, funcionarios, contratistas, personas en general y partes interesadas ante cualquier irregularidad que observen en las acciones y gestión de los mismos y aquellos hechos de posible corrupción.


En este sentido, se han determinado los siguientes lineamientos para la custodia de datos del usuario interno y externo:

- a) Identificar el usuario interno o externo que presenta la denuncia:
  1. Servidores públicos.
  2. Contratistas.
  3. Pensionados.
  4. Ex servidores públicos.
  5. Ciudadanos.
  
- b) El IPES protege los datos del usuario interno y externo de acuerdo con los lineamientos que se establece en la Política de Tratamiento de Datos; así mismo los lineamientos y protección de los datos de hechos de corrupción que ingresan por el SDQS “Bogotá Te Escucha”, son establecidos por la Alcaldía mayor de Bogotá y acatados en su totalidad por la entidad.

### Medidas De Protección al Reportante

Reserva de la identidad:

1. Se protegerán los datos de los denunciantes de actos de corrupción, acorde a los lineamientos establecidos por la Ley Estatutaria 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”* y el Decreto 1377 de 2013 *“Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”*
2. Si se tratare de servidor público, se le garantizará su estabilidad laboral y/o en caso de ser necesario se reubicará en entidades similares, sin desmejorar sus condiciones laborales, al contrario, según el caso y su grado de instrucción.
3. De ser personal por contrato, se le garantizará la continuidad en las obligaciones que desarrolla en la ejecución de su contrato, sin perjuicio de cancelación unilateral del vínculo contractual, salvo las establecidas en el **“MANUAL DE CONTRATACIÓN, SUPERVISION E INTERVENTORIA DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL – IPES”**
4. El IPES realizará la protección del denunciante acorde con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, en especial lo relacionado en el

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 27/12/2018

ARTÍCULO 43. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS. Adiciónese un numeral nuevo al artículo 48 de la Ley 734 de 2002, el cual quedará así:

*“Artículo 48. Faltas Gravísimas. Son faltas gravísimas las siguientes:*

*64. Sin perjuicio de la adopción de las medidas previstas en la Ley 1010 de 2006, cometer, directa o indirectamente, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, acto arbitrario e injustificado contra otro servidor público que haya denunciado hechos de corrupción”.*

El funcionario que diligencia y envía el formulario de PQRS o denuncia se compromete a cumplir con los términos de confidencialidad aquí relacionados.

### **Tratamiento Específico para PQR relacionadas con Actos de Corrupción**

Aquellas PQRS o denuncias que se identifiquen como posibles actos de corrupción deben ser dirigidas al profesional de control interno disciplinario. No obstante, después de efectuado el análisis correspondiente por el profesional de control interno disciplinario en el cual determine que corresponde a un posible acto de corrupción, deberá remitirla de forma inmediata a la Fiscalía General de la Nación, en virtud a la competencia de ésta para la evaluación y gestión de las mismas; si no se determina como un posible acto de corrupción, deberá cambiar el tipo de petición en el sistema SDQS “Bogotá Te Escucha” y direccionarla a la dependencia correspondiente.

### **Línea de Denuncia de Hechos de Corrupción**

El IPES establece como línea de atención para denuncias de hechos de corrupción la línea del defensor del ciudadano (+57) 2 976 030 extensión 125; que se encuentra publicada en el Link de Información y Trámites/Servicio al Ciudadano de la página web de la entidad.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto para la Economía Social

PROCEDIMIENTO

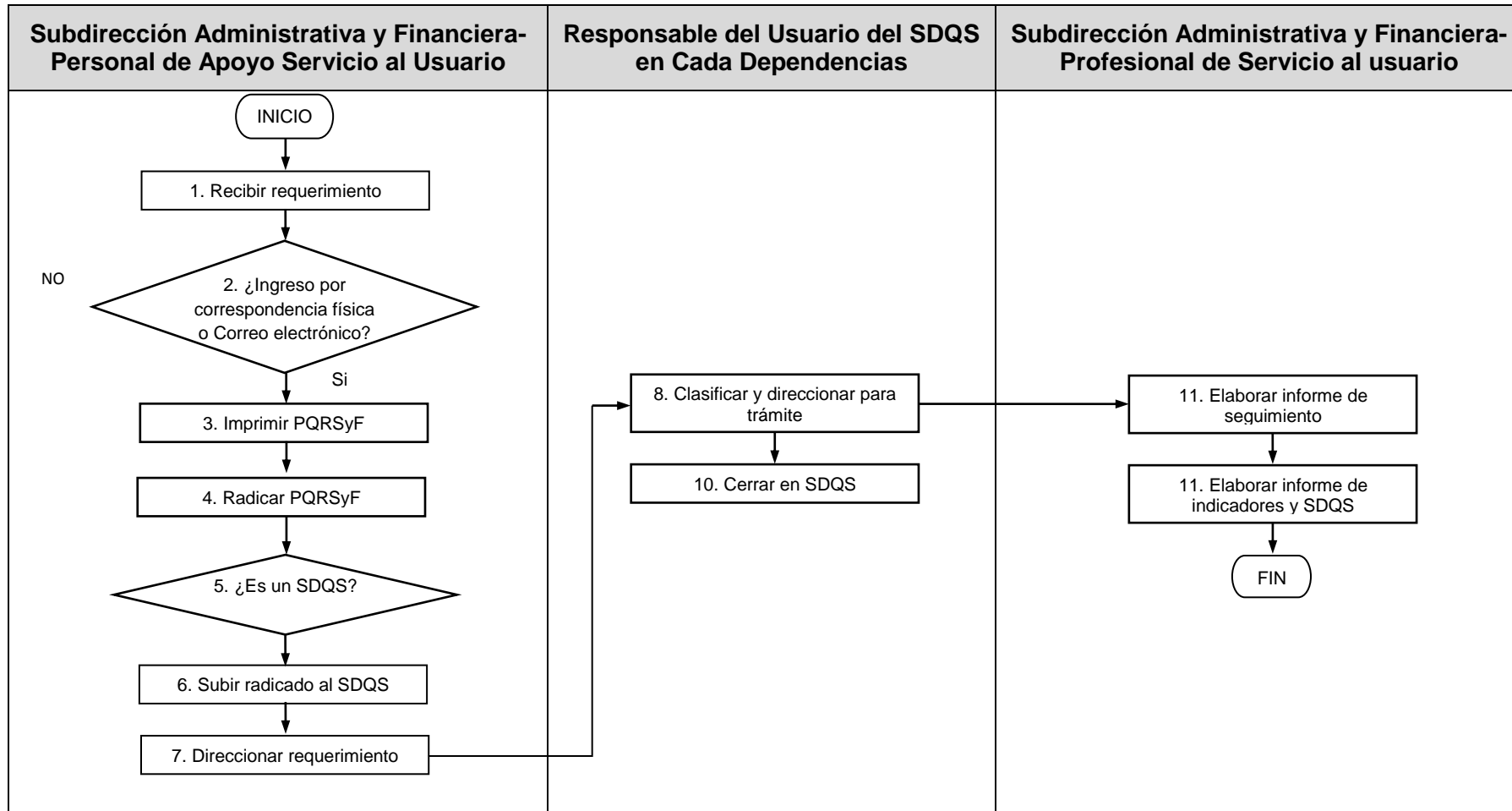
TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS  
Y SUGERENCIAS

Código PR-016

Versión 08

Fecha 27/12/2018


6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



Elaboró: Luz Stella Gómez Nossa  
Profesional universitario

Revisó: Uriel Alexis Agudelo Pulido  
CPS 480/2018

Aprobó: Vivian Bernal – Subdirectora  
Administrativa y Financiera

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 27/12/2018

### 6.1 TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMIENTO

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo
						(Fracción de Hora)
1	Recibir requerimiento	Recibir la solicitud de los usuarios (peticiones quejas, reclamos y/o sugerencias)	Subdirección Administrativa y Financiera- Personal de Apoyo Servicio al Usuario		SDQS Correo electrónico Correspondencia física	
2	¿Ingreso por correspondencia física o Correo electrónico?	Si: pasa a actividad 3 No: pasa a actividad 5	Subdirección Administrativa y Financiera- Personal de Apoyo Servicio al Usuario			
3	Imprimir PQRSyF	Cuando la PQRSyF llega de la Secretaría General por el sistema SDQS o por correo electrónico se imprime	Subdirección Administrativa y Financiera- Personal de Apoyo Servicio al Usuario		PQRS Impresa	
4	Radicar PQRSyF	El documento que contenga el requerimiento se debe radicar en la ventanilla de gestión documental y debe ser registrado en el Sistema Goobi	Subdirección Administrativa y Financiera- Personal de Apoyo Servicio al Usuario		Goobi	
5	¿Es un SDQS?	SI: Pasa a la actividad No. 7 NO: Pasa a la actividad No. 6	Subdirección Administrativa y Financiera- Personal de Apoyo Servicio al			

Elaboró: Luz Stella Gómez Nossa Profesional universitario	Revisó: Uriel Alexis Agudelo Pulido CPS 480/2018	Aprobó: Vivian Bernal – Subdirectora Administrativa y Financiera
--	---	---





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 09

Fecha 27/12/2018

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo
						(Fracción de Hora)
			Usuario			
6	Subir radicado al SDQS	El requerimiento en Goobi, con radicado IPES se sube al sistema SDQS	Subdirección Administrativa y Financiera- Personal de Apoyo Servicio al Usuario		Sistema SDQS	
7	Direccionar requerimiento	El Personal de apoyo de servicio al usuario clasifica y direcciona en el SDQS a las dependencias del Instituto, para su respectivo trámite y respuesta.	Subdirección Administrativa y Financiera- Personal de Apoyo Servicio al Usuario		Sistema SDQS	
8	Clasificar y direccionar para trámite	El responsable del usuario del SDQS de cada dependencia, clasifica y direcciona para su respectivo trámite a los colaboradores encargados de dar respuesta.	Responsable del Usuario del SDQS en Cada Dependencias		Sistema SDQS	
9	Cerrar en SDQS	Las dependencias responsables de tramitar y responder los requerimientos deben adjuntar y cerrar en el SDQS la respuesta a la solicitud.	Responsable del Usuario del SDQS en Cada Dependencias		Sistema SDQS	

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 09
		Fecha 27/12/2018

No.	Nombre de la actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Punto de control	Registro	Tiempo
						(Fracción de Hora)
10	Elaborar informe de seguimiento	Elaborar informes de seguimiento semanal de los requerimientos pendientes de respuesta del SDQS, que es remitido a las diferentes dependencias con su respectivo memorando, como seguimiento al cumplimiento de los tiempos establecidos normativamente; elaborar informe mensual para la Veeduría Distrital de los requerimientos realizados por los ciudadanos a la entidad, evidenciando indicadores de oportunidad en la repuesta y tipos de requerimientos.	Subdirección Administrativa y Financiera-Profesional de Servicio al usuario		FO-069 Memorando FO-068 Carta Informe semanal de requerimientos pendientes Informe Mensual para la Veeduría Distrital	
11	Elaborar indicadores e informe de SDQS	Realizar los informes de los SDQS de los radicados que ingresan a la entidad, mensual, trimestral, semestral y anualmente	Subdirección Administrativa y Financiera-Profesional de Servicio al usuario		FO-069 Memorando Informe de SDQS	

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Fecha 27/12/2018

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS


Los documentos internos que se deben consultar en el Sistema integrado de gestión – SIG como apoyo a este procedimiento se relacionan a continuación:

- PR-087 ATENCION AL CIUDADANO
- MR-004 SERVICIO AL USUARIO
- NG-007 NORMOGRAMA SERVICIO AL USUARIO
- PO-008 PROCESO SERVICIO AL USUARIO

## 8. MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política**  
Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- **Ley 1755 de 2015**  
Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- **Ley 1474 de 2011**  
Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1437 de 2011**  
Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 19 de 2012**  
Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012**  
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 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.

Elaboró: Luz Stella Gómez Nossa Profesional universitario	Revisó: Uriel Alexis Agudelo Pulido CPS 480/2018	Aprobó: Vivian Bernal – Subdirectora Administrativa y Financiera
--	---	---

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 09 Fecha 27/12/2018

- Decreto 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.
- Acuerdo 630 de 2015**  
 Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 070 de 2017**  
 Por la cual se adopta la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

## 9. 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.
		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 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 con 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



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 09

Fecha 27/12/2018

			que en su momento no se atendieron.
6	30/05/2018	Condiciones Generales	Se incluye el parámetro a seguir en relación a las solicitudes con información incompleta o faltante Se incluye el parámetro a seguir en relación a la prioridad de solicitudes de menores de edad, periodistas o que busquen el reconocimiento de un derecho fundamental
7	16/08/2018	Numeral 4 CONDICIONES GENERALES	Inclusión de parámetros relacionados con REPORTE DE ACTOS DE CORRUPCIÓN en el cual se establecen: Custodia de Datos del Usuario interno y externo, las Medidas de Protección al Usuario interno y externo, Tratamiento Específico Para PQR Relacionadas con Actos de Corrupción y la Línea de Denuncia de Hechos de Corrupción.
8	06/09/2018	Numeral 4 CONDICIONES GENERALES	Se modifica lo relacionado al REPORTE DE HECHOS DE CORRUPCIÓN, Tratamiento Específico Para PQR Relacionadas con Actos de Corrupción , alineándolo con la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá
9	27/12/2018	OBJETIVO	Se incluyen los parámetros de calidad, calidez y oportunidad; que hacen parte esencial de la atención a la ciudadanía.
		ALCANCE	Se incluye la delimitación del procedimiento
		CONDICIONES GENERALES	Se establece el tratamiento que se debe hacer cuando se identifique que se va a superar el tiempo de respuesta establecido en la normatividad. Se establece la tipología de las PQR Se modifican las definiciones de los canales de recepción de PQR Se establece la prioridad para los requerimiento al reconocimiento de un derecho fundamental o sea solicitada por un menor de edad o periodista
		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMEITO	Se unifica el flujograma para los diversos canales de ingreso de las PQRS
		TABLA EXPLICATIVA DEL PROCEDIMEINTO	Se unifican las actividades y se construye una tabla explicativa que da cuenta del procedimiento
		MARCO NORMATIVO	Se incluye el numeral y se relacionan las normas aplicables al procedimiento