

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 04
		Fecha 24/09/2015

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para el tratamiento de quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, 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, o de inicio a una actuación administrativa según sea el caso.

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

El área de servicio al usuario es la encargada de direccionar a las diferentes dependencias de la entidad, las peticiones, quejas reclamos y sugerencias, de los usuarios/as, ciudadanía y partes interesadas. De la misma manera será el responsable de hacer seguimiento a las respuestas dadas en términos de pertinencia y calidad, dentro de los términos legales y establecidos.

Es responsabilidad de los Subdirectores y Jefes de Oficina asignar al funcionario que considere competente que de trámite a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, consultas, felicitaciones, sugerencias, denuncias de corrupción direccionadas a su respectiva dependencia y validar las acciones tomadas para darles respuesta salvaguardando el registro correspondiente a dicho trámite.

Son responsabilidades del profesional líder Coordinador de Servicio al Usuario, las siguientes:

- Hacer seguimiento permanente de la pertinencia y calidad de las respuestas dadas por las diferentes áreas, teniendo en cuenta los tiempos legales.
- Desarrollar las acciones correctivas y preventivas necesarias para corregir las falencias presentadas en el proceso.
- Generar planes y estrategias, que permitan reducir las quejas y reclamos más frecuentes.
- Entregar periódicamente a la Dirección los resultados de la gestión en el área de servicio al usuario, con el fin de evaluar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

4. CONDICIONES GENERALES

Este procedimiento está sujeto a la siguiente normatividad: Código Contencioso Administrativo, Ley 57 de 185, 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.

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

Elaboró: Luz Stella Gómez – Profesional universitario	Revisó: Gabriela Vargas Pajoy – Subdirectora Administrativa y Financiera	Aprobó: Gabriela Vargas Pajoy – Subdirectora Administrativa y Financiera
--	--	--

	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 04
		Fecha 24/09/2015

- 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 y la página WEB del IPES

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

SDQRS: Sistema Distrital de quejas, reclamos y sugerencias.

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.

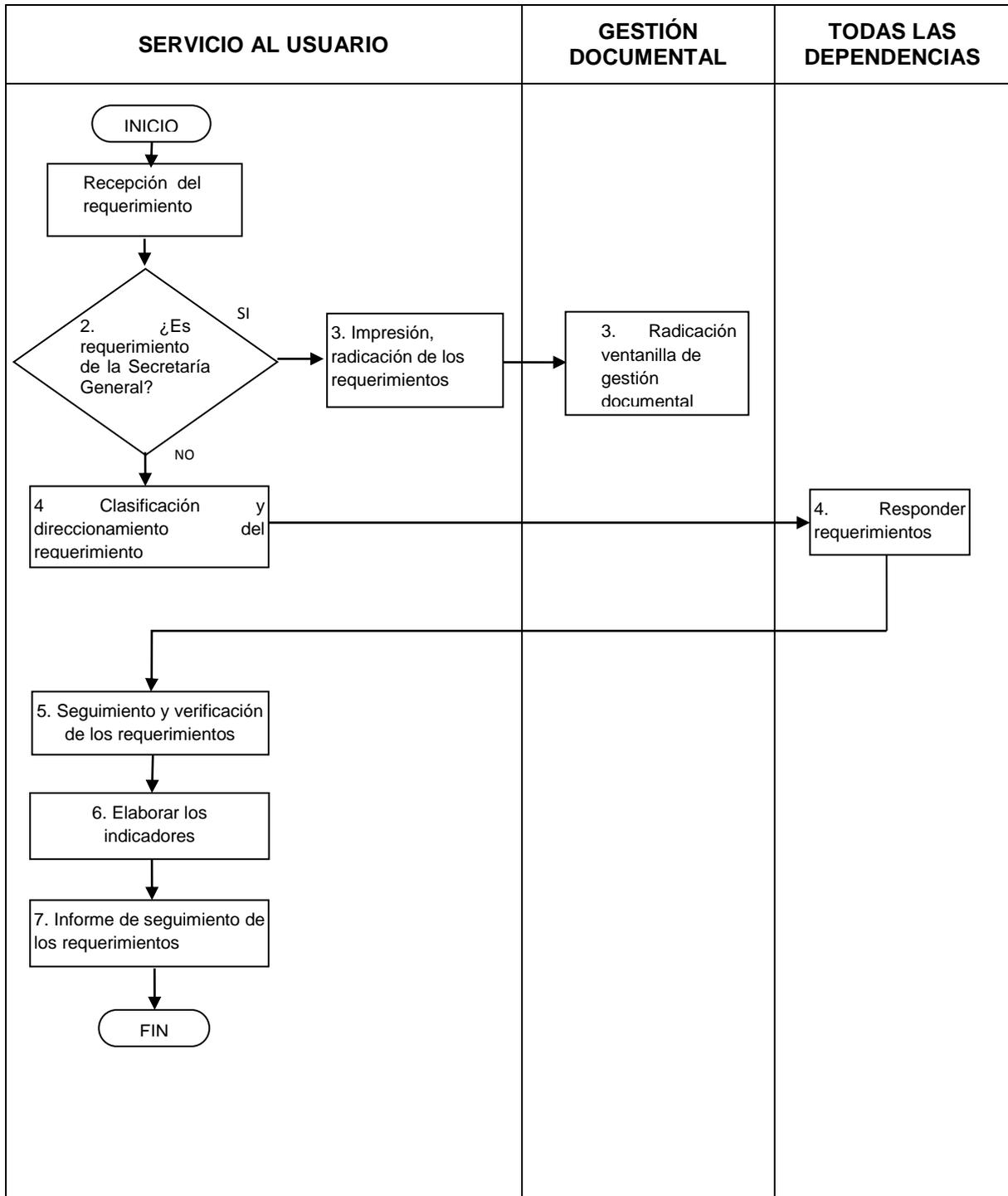
Reclamo: Oposiciones que se formulan a una decisión considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene por objeto que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

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.



6. DIAGRAMA DE FLUJO



	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 04
		Fecha 24/09/2015

7. TABLA DESCRIPTIVA

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 de los diferentes canales de recepción establecidos en la entidad.	Personal de apoyo (Servicio al Usuario)		Sistema SDQS	0.083
2	Es requerimiento de la Secretaría General	SI: Pasa a la actividad No. 3 NO: Pasa a la actividad No. 4				-
3	Impresión, radicación de los requerimientos	Cuando la solicitud llega de la Secretaría General por el sistema SDQS, se imprime, radica en la ventanilla de correspondencia y se clasifica a las diferentes dependencias Después se radica en la ventanilla de gestión documental, con el fin de hacer la articulación con el módulo de gestión documental del aplicativo SIAFI	Personal de apoyo (Servicio al Usuario) y Personal de apoyo (Gestión documental)		Sistema SDQS Planilla de reparto de comunicaciones del sistema de información SIAFI	360
4	Clasificación y direccionamiento del requerimiento	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	120
	Responder requerimientos	Las dependencias a las cuales se les haya direccionado los requerimientos deben responder en los plazos establecidos por Ley	Todas las dependencias		Oficio de respuesta	Términos de Ley
5	Seguimiento y verificación de los requerimientos	Realizar el seguimiento y verificación de los requerimientos con respuesta y vencidos en el SDQS, semanalmente	Responsable del usuario del SDQS de las dependencias		Informe SDQS sobre el seguimiento a los requerimientos	120
6	Elaborar los indicadores	Elaborar los indicadores de oportunidad de respuesta	Profesional servicio al usuario		FO-277 Seguimiento indicadores por procesos	30
7	Informe de seguimiento de los requerimientos	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 servicio al usuario		FO-069 Memorando Y FO-068 Carta Indicadores de oportunidad	120

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>DESARROLLO ECONÓMICO Instituto para la Economía Social</small>	PROCEDIMIENTO	
	TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Código PR-016
		Versión 04
		Fecha 24/09/2015

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	10/08/2008		
02	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.		
03	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
04	24/09/2015	TODO EL DOCUMENTO	Se ajusta el documento de acuerdo a la política pública de servicio al ciudadano