ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CULTURA, RECREACIÓN Y DEPORTE Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Proceso:	Atención al Cliente y Usuarios	Código:	PD-AU-01
	Nombre del Documento	PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANIA	Versión	2

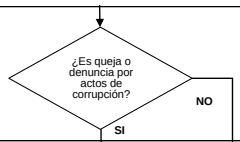
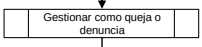
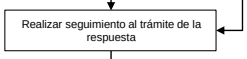
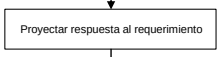
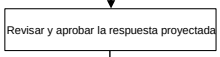
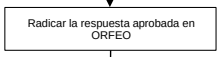
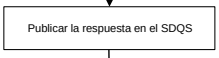
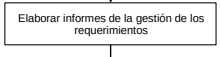
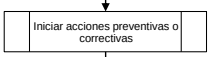
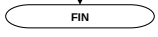
1. OBJETIVO	Establecer las actividades necesarias para recibir, direccionar, hacer seguimiento y emitir respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción formuladas ante el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, de acuerdo con lo dispuesto en las normas legales vigentes.
2. ALCANCE	Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias por actos de corrupción de la ciudadana a través de los diferentes canales continúa con el trámite de respuesta al peticionario, el traslado a la entidad competente, con la presentación de informes a las dependencias del Instituto y Entidades Distritales que los soliciten y termina con la identificacion de producto No Conforme.
3. DEFINICIONES	**Ampliación:** Es la actuación administrativa orientada a solicitar al ciudadano/a que se sirva aclarar o adicionar información complementaria que permita la atención integral a su petición a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) o el medio que se considere más eficaz. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. **Anónimo: E**l anonimato es cuando la identidad una persona es desconocida. Esto puede ser porque la persona no puede o no quiere revelar su identidad, para adelantar un requerimiento ante el IDPC, en cualquiera de sus puntos de atención. Es obligación de la entidad, dar respuesta, dentro de los términos de ley. **Asociar:** Refiere a la vinculación de toda comunicación Oficial al No. de radicado de Entrada. **Calidez:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento. **Cierre definitivo:** Consiste en aprobar la respuesta definitiva al requerimiento con el fin de publicarla en el SDQS. **Claridad:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde en términos comprensibles para el ciudadano (a). **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano. **Consulta:** Derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que se manifiesten de fondo y dentro de sus competencias en relación con las materias a su cargo. **Denuncia por Actos de Corrupción:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional. Derecho de Petición de Interés General o Particular: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. **Desistimiento:** Acto de abandonar la instancia, acción o cualquier otro trámite del procedimiento. Puede ser expreso o tácito. **Entrada:** Son comunicaciones oficiales externas recibidas que se generan por los personas naturales, jurídicas o anónimos con el fin que los funcionarios y/o contratistas del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural las tramiten y respondan de acuerdo a la normatividad vigente. **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública. **Información y Orientación:** Acción que busca entregar información acerca de cualquiera de los trámites, programas y servicios que prestan las áreas del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. **Informado:** Acción que permite comunicar a varias dependencias un radicado de comunicación oficial. **Memorando:** Comunicaciones oficiales internas que se generan y tramitan entre las áreas del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. **Notificación:** Acto por el cual se dan a conocer formalmente las decisiones que se profirieren a un requerimiento ciudadano. **Oficio:** Comunicación oficial externa, es decir, que se tramitan entre las entidades o personas y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural. **Oportunidad:** hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud). **Peticionario:** Persona natural o jurídica que interpone una petición ante el IDPC. **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. **Requerimiento:** Es una solicitud expresada por la ciudadanía, que alude al contenido, forma y funcionalidad de un producto o servicio, el cual puede ser referido de manera positiva o negativa. Y se refiere a quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y solicitudes de información. Seguimiento: Actividad que permite verificar oportunamente que la petición ciudadana sea gestionada dentro del término legal por la autoridad o dependencia competente. **Silencio Administrativo Negativo:** Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa. **Silencio Administrativo Positivo:** Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva. **Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):** Aplicativo diseñado para registrar y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes de información, consultas, solicitudes de copias, derechos de petición y denuncias por actos de corrupción ante cualquier entidad del Distrito. **Solicitud de Copia:** Es el derecho que tiene toda persona de acceder a los documentos públicos y a obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley. **Solicitud de Información:** Derecho que tiene la ciudadanía de requerir y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. **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.
4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN	1. Toda actuación que inicie cualquier persona ante la Entidad implica el ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. 2. La Entidad centralizará todas las peticiones a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones del cual hacen parte todas las entidades del Distrito. Los ciudadanos podrán registrarse para hacer seguimiento de su petición. 3. El administrador central registrará en el SDQS las solicitudes de la ciudadania que la Subdirección General haya registrado en ORFEO, a más tardar al tercer (3) día hábil de radicada la solicitud. 4. En ningún caso las dependencias podrán recibir a la mano requerimientos de entrada sin haber sido registrados en los sistemas dispuestos por la Entidad. 5. Cualquier requerimiento ciudadano que ingrese a un correo electrónico diferente a atenciónciudadania@idpc.gov.co deberá ser redireccionado a éste inmediatamente, así como aquellos que ingresen a través de redes sociales o página WEB institucional. 6. Todos los ciudadanos que efectúen requerimientos a través del canal telefónico o verbal serán redireccionados a la administradora central del SDQS. 7. Cuando el IDPC recibe por canal virtual o verbal un requerimiento ciudadano que no es de su competencia, este será redireccionado al administrador central del SDQS para su registro, clasificación y trámite en línea a la entidad competente a través del SDQS a más tardar el quinto día (5) hábil siguiente a su recepción, en consecuencia No requiere de un radicado de entrada en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO.

<table>
<tr><td>4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN</td><td>8. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los siguientes términos:

<table>
<tr><th>TIPO DE SOLICITUD</th><th>CONCEPTO</th><th>TÉRMINO LEGAL PARA EMITIR RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA COMPETENTE</th></tr>
<tr><td>DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS</td><td>Es el derecho que tiene toda persona de acceder a los documentos públicos y a obtener copia de los mismos, salvo los casos expresamente señalados por la ley</td><td>Diez (10) días hábiles</td></tr>
<tr><td>SOLICITUD DE INFORMACIÓN</td><td>Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.</td><td>Diez (10) días hábiles</td></tr>
<tr><td>DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR</td><td>Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés particular y a obtener pronta resolución</td><td>Quince (15) días hábiles</td></tr>
<tr><td>DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS GENERAL</td><td>Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general y a obtener pronta resolución</td><td>Quince (15) días hábiles</td></tr>
<tr><td>FELICITACIONES</td><td>Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de un entidad pública</td><td>Quince (15) días hábiles</td></tr>
<tr><td>QUEJA</td><td>Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones</td><td>Quince (15) días hábiles</td></tr>
<tr><td>RECLAMO</td><td>Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.</td><td>Quince (15) días hábiles</td></tr>
<tr><td>SUGERENCIA</td><td>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. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad</td><td>Quince (15) días hábiles</td></tr>
<tr><td>DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN</td><td>Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional</td><td>Quince (15) días hábiles, exceptuando aquellas que requieran dar inicio a un proceso disciplinario, las cuales serán atendidas en los términos previstos por el Código Único Disciplinario</td></tr>
<tr><td>DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA</td><td>Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas</td><td>Treinta (30) días hábiles</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN</td><td>9. Las peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes, que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, se deberán atender con prelación en el turno sobre cualquier otra.

10. Se dará atención especial a las peticiones realizadas por niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
11. Para realizar el trámite de una solicitud o petición compartida entre varias dependencias se asignará el requerimiento a todas las dependencias, involucradas, señalando en el aplicativo SDQS el encargado de consolidar la respuesta al peticionario, tarea que le corresponde a la dependencia con mayor grado de competencia.
12. Todas las dependencias de la Entidad deben contar con un servidor público designado por el Director, Subdirector o Asesor de acuerdo a las funciones a realizar, que se haga responsable de administrar la gestión del SDQS para el área, esta tarea debe ser permanente, por lo tanto, el Director, Subdirector o Asesor deberá asegurar que siempre haya responsable de este aplicativo. En los periodos de ausencias, incapacidades, permisos, vacaciones entre otros, se deberá garantizar el respectivo remplazo o en su defecto garantizar que el trámite o solicitud asignado al servidor público que presenta la novedad se redistribuya en el área y se designe a un responsable.
13. Todo servidor público y/o contratista es responsable de los eventos que se generen con su usuario y deberá velar por la seguridad de su contraseña y/o accesos no autorizados en el SDQS.
14. Los Subdirectores o Asesores y supervisores de contratos del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural velarán por la gestión oportuna de los requerimientos asignados a los servidores públicos o contratistas y su correcta finalización en el SDQS.
15. Las dependencias del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural deberán dar tratamiento a las quejas y reclamos, identificando las debilidades en la prestación del servicio de la dependencia, además de tomar las acciones preventivas, correctivas o de mejora a que haya lugar, de acuerdo al procedimiento “Manejo del producto y/o servicio no conforme”. Así mismo deberán realizar seguimiento al interior del área, con el fin de asegurar que las peticiones de los ciudadanos sean atendidas con oportunidad.
16. Cuando la finalización de documentos en los aplicativos no se efectúen con un número de radicación de salida, los comentarios de finalización deberán ser claros, concretos y descriptivos de la gestión adelantada y del por qué se efectúa la finalización.
17. La Administradora Central de la Entidad, realizará seguimiento a las dependencias para que las peticiones sean atendidas dentro de los términos establecidos en la Ley, así como emitirá recomendaciones teniendo en cuenta la evaluación de calidad y calidez realizada por la Subdirección de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
18. La administradora central elaborará un informe trimestral de la gestión realizada por parte de las dependencias el cual será remitido a los responsables de las áreas del IDPC con el fin que se propongan y adopten las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas oportunas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, así como se adelanten las acciones disciplinarias a que haya lugar.
19. Este procedimiento no contempla la implementación de digiturnos en ninguno de sus puntos de atención por cuanto el servicio es inmediato y no genera aglomeraciones.</td></tr>
<tr><td>5. NORMATIVIDAD</td><td>Constitución Política de Colombia de 1991: Artículos 2, 23, 74, 78, 83 y 209.
Decreto 19 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública": Artículos 12,13 y 14.
Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”: Artículos 4, 5, 6, 7, 8, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 31, 83, 84 y 85.
Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”:Artículo 4.
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, 8, 9 y 15.
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”: Artículo 11.
Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”: Artículos 16 y 17.
Decreto 1421 de 1993 “Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá”: Artículo 38.
Acuerdo 257 de 2006 "Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden 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"
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”
Directiva 015 de 2015 “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”</td></tr>
</table>

6. PROCEDIMIENTO							
Nº.	**ACTIVIDAD**	**CICLO PHVA**	**DESCRIPCIÓN**	**RESPONSABLE**		**PUNTOS DE CONTROL**	**DOCUMENTO REGISTRO**
				CARGO	**DEPENDENCIA**		
	INICIO						
1	Recibir requerimientos	**H**	Se reciben los requerimientos a través de los diferentes canales de atención. a. Canales escritos dispuestos: Sistema de Gestion Documental ORFEO, buzón de sugerencias. b. Canales electrónicos dispuestos: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, correo electrónico, página WEB y redes sociales. c. Canales verbales: telefónica o personalmente.	Profesional Universitario Auxiliar Administrativo	Subdirección de Gestión Corporativa o Subdirección General	Verificar que el requerimiento no esté registrado en el Sistema	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, correo electrónico, AU-F01 Registro Buzón de Sugerencias, pantallazo solicitud redes sociales, AU-F05 Recepción de Requerimiento Telefónico
2	Radicar en ORFEO	**H**	Se radica el requerimiento y sus anexos, si el requerimiento ingresa por el SDQS se imprime la hoja de ruta, sus anexos y se radican, de conformidad con los lineamientos del procedimiento PD-GD-01 Administración de correspondencia.	Profesional Universitario	Todas las Dependencias		Registro en ORFEO
3	¿El requerimiento ingresó a través del SDQS? SI → 9 NO	**V**					
4	Realizar búsqueda del ciudadano	**H**	Se realiza búsqueda del ciudadano en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, haciendo trazabilidad de los datos suministrados.	Profesional Universitario	Subdirección de Gestión Corporativa	Verificar que el ciudadano no esté registrado en el sistema SDQS	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
5	¿El usuario existe? SI → 7 NO	**V**					
6	Crear el usuario del ciudadano en el SDQS	**H**	Se registra la información del ciudadano en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS.	Profesional Universitario	Subdirección de Gestión Corporativa	Verificar que fueron registrados todos los datos del ciudadano	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
7	Leer y analizar el requerimeinto	**H**	Lee y revisa el contenido de las peticiones recepcionadas por cualquier canal, con el fin de identificar el tema, la tipología y la competencia.	Profesional Universitario	Subdirección de Gestión Corporativa		Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
8	Registrar requerimiento	**H**	Registrar la información del requerimiento en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS	Profesional Universitario	Subdirección de Gestión Corporativa	Verificar que todos los requerimientos queden registrados clasificados por tema, tipología en el SDQS	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS
9	Asignar al área o entidad competente ,	**H**	Se evalúa el requerimiento para determinar la competencia para dar respuesta, así: a. Competencia exclusiva IDPC: Sí están involucradas varias áreas del IDPC, se evalúa el grado de participación o involucramiento, para determinar el área responsable, de canalizar la respuesta. b. Competencia de otras entidades : El plazo para dar traslado a otras entidades es de cinco (5) días. c. Competencia compartida entre el IDPC y otras entidades: La asignacion y el traslado deben realizarse en el mismo momento. El envío se realiza a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS. Cuando el requerimiento se refiere a una queja o denuncia por actos de corrupción, independientemente de las tipología con la que haya sido radicado, se reclasifica en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS como tal para que sea atendido por el Proceso de Control Interno Disciplinario.	Profesional Universitario	Subdirección de Gestión Corporativa		Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		PUNTOS DE CONTROL	DOCUMENTO REGISTRO
				CARGO	DEPENDENCIA		
10		V					
11		H	Se aplican las disposiciones del PD-CD-01 Procedimiento Control Interno Disciplinario Ordinario.	Profesional Universitario	Subdirección de Gestión Corporativa		PD-CD-01 Control Interno Disciplinario Ordinario
12		V	Los servidores públicos que tienen el rol de Administradores Central y Laterales del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS, efectúan controles periódicos de los términos de respuesta a los requerimientos ciudadanos y generan alertas para la respuesta antes del vencimiento del término. De ser necesario también se efectúan controles posteriores al vencimiento de términos. De este seguimiento, se generan oficios o correos electrónicos que se entregan a los Subdirectores de la entidad y al Asesor con funciones de Jurídica.	Profesional Especializado Profesional Universitario Auxiliar Administrativo	Todas las Dependencias		Oficios, correos electrónicos
13		H	El responsable de dar respuesta al requerimiento, proyecta: a. Respuesta definitiva al ciudadano. b. Respuesta parcial. c. Comunicación de ampliación de términos. d. Traslado a la entidad competente: Que debe realizarse en el término de cinco (5) días contados a partir del recibo de la solicitud por parte del IDPC. Cuando no se entrega respuesta definitiva, el Profesional asignado a la gestión del requerimiento, deberá continuar con el trámite, hasta que se produzca la misma.	Profesional Especializado Profesional Universitario Auxiliar Administrativo	Todas las Dependencias		PT-01-PD-AU-01 Plantilla Comunicación Ampliación de Términos, Formato FM-01-PD-GD-01 Formato carta
14		V	Se revisa la pertinencia de la respuesta con respecto al origen del requerimiento y si los argumentos son conformes, se firma como evidencia de la aprobación.	Director /Subdirectores/ Asesores	Todas las Dependencias	Verificar que la respuesta sea de fondo, oportuna, clara, precisa, calida y veraz	PT-01-PD-AU-01 Plantilla Comunicación Ampliación de Términos, Formato FM-01-PD-GD-01 Formato carta
15		H	Radicar en correspondencia la respuesta aprobada, junto con todos sus anexos	Auxiliar administrativo Servidores Públicos	Subdirecc6n General Todas las Dependencias		ORFEO
16		H	Cargar la respuesta aprobada y radicada del requerimiento en el SDQS.	Servidores publicos responsables de administrar el SDQS en las areas.	Todas las Dependencias		Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS
17		V	Verificar la concordancia de la respuesta radicada con el requerimiento del ciudadano y el cierre. Además se cruza la información cargada en el SDQS y ORFEO, para verificar que corresponda.	Profesional Universitario	Subdirección de Gestión Corporativa		Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, ORFEO
18		H	Realizar informes a las dependencias del Instituto y Entidades Distritales que los soliciten.	Profesional Universitario	Subdirección de Gestión Corporativa		Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, ORFEO
19		A	Del análisis de recurrencia o gravedad de los requerimientos o de los informes de gestión, se adelantan Acciones Correctivas o Preventivas pertinentes e identificación de Producto No conforme.	Subdirectores Asesores	Todas las Dependencias		Acciones Preventivas Acciones Correctivas Acciones de Mejora PD-MC-06 Procedimiento Manejo del Producto y/o Servicio No Conforme
20							

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		PUNTOS DE CONTROL	DOCUMENTO REGISTRO
				CARGO	DEPENDENCIA		

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
0	30/12/2013	Documento Original
1	09/07/2015	Rediseño del procedimiento y cambio de nombre de acuerdo con la normatividad vigente.
2	19/05/2016	Rediseño del procedimiento de acuerdo a las sugerencias realizadas por la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Bogotá en la reunión sobre Metodología de implementación del SDQS al interior del IDPC y por recomendación de la Asesoria de Control Interno del la entidad. Se realiza cambio en el Objetivo, Alcance, Politicas de Opercacion y actividades del procedimiento.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:	Hadit Lorena Enciso, Milena Rincón	Nombre:	Milena Rincón	Nombre:	Juan Fernando Acosta Mirkow
Cargo	Profesional Universitaria	Cargo	Profesional SIG	Cargo	Subdirector de Gestión Corporativa
Fecha	19/05/2016	Fecha	19/05/2016	Fecha	20/05/2016