# PROCEDIMIENTO:

## 1. DATOS BÁSICOS

Nombre del Proceso: Servicio al Ciudadano

Código: SG-110-PD-122

Versión: 11

Vigencia: 30/07/2019

# 2. OBJETIVO:

Brindar información y orientación pertinente y oportuna sobre los servicios institucionales y aquellos que ofertan las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual, sus familias y sus colectivos; a las instituciones públicas y privadas y a la población en general, para contribuir a la satisfacción y mejoramiento de la confianza del ciudadano frente a la institución.

## 3. ALCANCE:

Inicia con la atención de los ciudadanos a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, y finaliza con la respuesta satisfactoria al ciudadano.

## 4. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Que mediante Resolución INCI No. 20151000002613 del 02 de septiembre del 2015 se adoptó el protocolo de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional para Ciegos INCI, con el fin de establecer una adecuada interacción entre el funcionario público y el ciudadano.
2. Todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con la función y quehacer del INCI y/o sobre servicios que ofrecen las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual y a la comunidad en general, se tramitarán de acuerdo al presente procedimiento.
3. El Horario establecido para la recepción y radicación de PQRSD en la ventanilla única de correspondencia y en la Oficina de Servicio al Ciudadano es de lunes a jueves de 8:00 am a 5:00 pm y los viernes de 7:00 am a 4:00 pm.
4. Conforme a los protocolos de atención al ciudadano, se deberá tener en cuenta que la atención presencial debe ser inmediata, respetuosa, con lenguaje claro, dando prelación al ciudadano de forma exclusiva al momento de ingresar a la entidad desde recepción y la oficina de atención al ciudadano garantizando una respuesta oportuna a su requerimiento.
5. Dentro del protocolo de atención al ciudadano se incluyen los diferentes canales de atención, con el propósito de que los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para todas las entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
6. Es deber del servidor púbico dar atención prioritaria a personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, de acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia
7. La radicación de PQRSD se hará única y exclusivamente a través de la ventanilla única de radicación para el caso de documentos físicos y a través de la Oficina de Servicio al Ciudadano para PQRSD vía telefónica o personal.
8. Todos los documentos que lleguen a un destinatario del Instituto en virtud de las funciones oficiales, incluyendo los que lleguen vía fax o correo electrónico deben radicarse a través del aplicativo de radicación de correspondencia de la entidad.
9. La Oficina de Servicio al Ciudadano deberá dar respuesta a las PQRSD, cuando sean temas de información general o de orientación frente a los servicios, identificando las peticiones conforme a las respuestas de primer nivel o respuestas tipo, por otro lado la Subdirección Técnica deberá dar respuesta a las peticiones relacionadas con temas de tipo misional, para este caso se direccionará la solicitud al Subdirector quien, reasignará la petición al funcionario correspondiente con el fin de que se tramite la respuesta.
10. Tienen competencia para firmar comunicaciones físicas externas: Director(a), Subdirector(a), Secretario(a) General, Jefes de Oficina, Asesor de Despacho con funciones de Control Interno y de Comunicaciones, Profesional especializado con funciones de Coordinación, Profesionales encargados de la Oficina de Atención al Ciudadano y demás servidores públicos del INCI cuando ejerzan funciones de supervisión o de Interventoría de contratos o convenios en cumplimiento de lo establecido en el Manual de Supervisión e Interventoría.
11. Todo Correo electrónico que llegue a las bandejas de entrada de los funcionarios y/o Dependencias que tenga características de una PQRSD o comunicación externa de un usuario, cliente o entidad que requiera respuesta oficial, en relación con temas misionales, asistencia técnica y solicitudes de asesoría relacionada con temas de discapacidad visual, deberá ser remitido al correo de [aciudadano@inci.gov.co](mailto:aciudadano@inci.gov.co) para su radicación a través de ORFEO y asignación nuevamente al área competente para su gestión y tramite.
12. Todo Correo electrónico que llegue a las bandejas de entrada de los funcionarios y/o Dependencias, que tenga características de una PQRSD de un usuario, cliente o entidad que requiera respuesta oficial, en relación con temas de las áreas de apoyo o la solicitud de documentos o información, deberá ser remitido al correo de [correspodencia@inci.gov.co](mailto:correspodencia@inci.gov.co) para su radicación a través de ORFEO y asignación nuevamente al área competente para su gestión y tramite.
13. La Oficina de Servicio al Ciudadano deberá realizar informe estadístico de los requerimientos presentados por los ciudadanos, con el fin de definir acciones de mejora y retroalimentar la sección de preguntas frecuentes.

## 5. DEFINICIONES

**ATENCIÓN AL CIUDADANO**: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades del ciudadano

**ORFEO**: Herramienta informática que apoya los procesos de la gestión documental y de los diferentes dependencias, permitiendo el manejo electrónico de los documentos, evitando el manejo de papel, garantizando la seguridad de la información y la respectiva trazabilidad.

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN:** Es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, previamente concertados con las entidades del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

**PETICIÓN:** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (Artículo 13. Ley 1755 de 2015)

**QUEJA:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción, hecha por una persona natural o jurídica respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad o de los particulares que cumplan una función pública

**RECLAMO:** Manifestación verbal o escrita de molestia, disgusto o insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad en la prestación de alguno de los servicios o productos ofrecidos por la entidad.

**SUGERENCIA:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.

**DENUNCIA:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Petición del ciudadano - cliente relacionada con la función y quehacer del INCI y/o sobre servicios que ofrecen las entidades públicas y privadas a las personas con discapacidad visual y a la comunidad en general.

**CANAL DE ATENCIÓN**

PRESENCIAL: Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que­hacer de la entidad y del Estado.

**TELEFONICO:** En este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciuda­dano a través de la redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call centers) y centros de contacto.

**VIRTUAL:** Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, formularios web, correo electrónico y redes so­ciales.

**CORRESPONDENCIA:** Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trá­mites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

## 6. ACTIVIDADES

### 6.1. ATENCIÓN AL USUARIO DESDE LA RECEPCIÓN:

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Saludar amablemente al ciudadano | Recepción | Secretaría General – Grupo Gestión Humana y de la Información. |  |  |
| 2 | Solicita documento de identidad al ciudadano para el registro en el sistema | Recepción | Secretaría General – Grupo Gestión Humana y de la Información. |  | Sistema de registro de visitantes |
| 3 | Preguntar al Ciudadano, el motivo de su visita. | Recepción | Secretaría General – Grupo Gestión Humana y de la Información. |  |  |
| 4 | Registrar al usuario en la Planilla de control de usuarios y motivo de visita | Recepción | Secretaría General – Grupo Gestión Humana y de la Información. |  | Planilla de control de usuarios y motivo de visita |
| 5 | Registrar al usuario en el software de visitantes. | Recepción | Secretaría General – Grupo Gestión Humana y de la Información. |  | Informe – Software Visitantes |
| 7 | Anunciar al Funcionario competente de resolver la petición, sobre la visita del usuario. | Recepción | Secretaría General – Grupo Gestión Humana y de la Información. |  |  |
| 8 | Registrar en el software de visitantes y en la Planilla de control de usuarios y motivo de visita, la hora de salida del usuario. | Recepción | Secretaría General – Grupo Gestión Humana y de la Información. |  | Informe – Software Visitantes y Planilla de control de usuarios y motivo de visita |

### 6.2. ATENCIÓN AL USUARIO EN LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

#### 6.2.1. Recepción de PQRSD vía correo electrónico.

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Identificar la solicitud para darle un correcto direccionamiento. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica |  |  |
| 2 | Ingresar a través de ORFEO en la opción **Radicación E-MAIL** | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica |  |  |
| 3 | Diligenciar formulario de radicación identificando el área responsable, teniendo en cuenta lo siguiente:   * Si la PQRSD del ciudadano se identifica dentro de las respuestas tipo, se deberá asignar el radicado a la Oficina de Servicio con el fin de que se dé respuesta inmediata. * Si la PQRSD no se encuentra clasificada dentro de las respuestas tipo, se deberá Reasignar al subdirector técnico a través de ORFEO. * Si la PQRSD es para las áreas de apoyo NO se radica, y deberá ser enviada al correo electrónico de [correspondencia@inci.gov.co](mailto:correspondencia@inci.gov.co) | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica |  |  |
| 4 | Una vez diligenciado el formulario de radicación asignar radicado a través de ORFEO y cargar correo electrónico. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano o Técnico Gestión Documental | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Radicado de entrada Asignado a través de ORFEO. |

#### 6.2.2. Recepción de PQRSD Vía Telefónica y Personal.

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Identificar con el ciudadano cual es la solicitud para darle un correcto direccionamiento. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  |  |
| 2 | Toda solicitud vía telefónica o personal se deberá diligenciar el Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD |
| 3 | Diligenciar formulario de radicación identificando el área responsable, teniendo en cuenta lo siguiente:   * Si la PQRSD del ciudadano se identifica dentro de las respuestas tipo, se deberá asignar el radicado a la Oficina de Servicio con el fin de que se dé respuesta inmediata. * Si la PQRSD no se encuentra clasificada dentro de las respuestas tipo, se deberá Reasignar al subdirector técnico a través de ORFEO. * Si la PQRSD es para las áreas de apoyo NO se radica, y deberá ser enviada al correo electrónico de [correspondencia@inci.gov.co](mailto:correspondencia@inci.gov.co) | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  |  |
| 3.1 | Una vez diligenciado el formulario de radicación asignar radicado a través de ORFEO | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Radicado de entrada Asignado a través de ORFEO. |
| 4 | Cuando la solicitud del ciudadano se identifica dentro de las respuestas tipo, la Oficina de Servicio al Ciudadano deberá dar respuesta inmediata a través del sistema de Gestión Documental Orfeo solo y únicamente a través de la solicitud del usuario radicada a través de ORFEO. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  |  |
| 4.1 | Para dar respuesta inmediata al usuario ingresar a través del Radicado de solicitud en la opción **Responder Correo.** | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  |  |
| 4.2 | Diligenciar el formulario de radicación teniendo en cuenta lo siguiente:     * Si el usuario autoriza el envío de la respuesta a su petición a través de correo electrónico registrar el correo electrónico del usuario en el formulario de radicación. * Si el usuario NO autoriza el envío de la respuesta a su petición a través de correo electrónico registrar el correo electrónico de la Oficina de Servicio al Ciudadano [aciudadano@inci.gov.co](mailto:aciudadano@inci.gov.co) | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  |  |
| 5 | Radicar respuesta al ciudadano una vez diligenciado el formulario de radicación. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Radicado de salida u oficio Asignado a través de ORFEO. |
| 6 | Cuando la petición Radicada no se encuentre clasificada dentro de las respuestas tipo, se deberá Reasignar al Subdirector Técnico a través de ORFEO. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Radicado de entrada asignado al área responsable |
| 6.1 | Analizar competencia de la petición y asignar al funcionario responsable con el fin de tramitar respuesta, dentro de los términos legalmente establecidos. | Subdirector General | Subdirección Técnica |  | Radicado de entrada asignado al funcionario responsable |
| 7 | En caso de que la petición no sea para el área misional , si no para las áreas de apoyo esta , se deberá enviar al correo electrónico de [correspondencia@inci.gov.co](mailto:correspondencia@inci.gov.co) | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  |  |

#### 6.2.3. Radicación de Remisiones como Respuesta a una PQRSD

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Radicar la solicitud del usuario teniendo en cuenta los pasos para la Recepción de PQRSD Vía correo electrónico, vía Telefónica y Personal. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  |  |
| 2 | Diligenciar el Formato de Oficio, ingresando los datos del usuario. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Oficio de Respuesta |
| 3 | Dar respuesta de salida a través de ORFEO única y exclusivamente a través de la solicitud radicada al usuario, esto con el fin de dejar trazabilidad de las respuestas a las PQRSD. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Oficio de Respuesta radicado |
| 4 | Digitalizar el Oficio de la Remisión verificando que se encuentre firmado tanto por el profesional y el recibido del usuario, posteriormente se deberá asociar la imagen del oficio digitalizado, atravesó del Orfeo. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Oficio de respuesta firmado y digitalizado |
| 4 | Cargar oficio digitalizado a través de ORFEO en la opción asociar imagen al Radicado. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. |  | Oficio cargado a través de ORFEO |
| 5 | Para efectos de control , se deberán imprimir tres copias del documento las cuales se distribuirán de la siguiente manera:  Una para Recepción, otra para el área y la última para el usuario. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información o Subdirección Tecnica. | Si | Oficio de Respuesta – sistema de Gestión Documental Orfeo |

### 6.3. EVALUACIÓN AL SERVICIO E INFORMES DE SEGUIMIENTO

| # | Descripción de la Actividad | Responsable  (Cargo) | Dependencia | Control  (Si Aplica) | Registros |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Evaluar el servicio prestado al ciudadano o a las entidades externas, mediante las encuestas de satisfacción. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano. | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información. |  | Encuestas de Satisfacción |
| 2 | Solicitar al Proceso de Gestión Documental el reporte de PQRSD semanal, con el fin de complementar la información de PQRSD, próximos a vencer y vencidos. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información. |  | Sistema de Gestión documental ORFEO  Correo electrónico  Formato peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correos electrónicos de alerta |
| 3 | Consolidar el reporte de las PQRSD que ingresaron por los diferentes canales de atención, para realizar seguimiento de las mismas, con el fin de realizar informe semanal, mensual y trimestral | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información. |  | Reporte ORFEO ,  Reporte EXCEL |
| 4 | Enviara alertas a los funcionarios mediante INCILISTA y correos electrónicos, con el fin de que los funcionarios gestionen sus respuestas oportunamente. No se deben omitir las alertas que genera el sistema de Gestión Documental Orfeo. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información. | si | Sistema de Gestión documental ORFEO  Correo electrónico  Formato peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correos electrónicos de alerta |
| 5 | Informar mediante memorando al Área de Gestión Humana y de la Información las personas que no dieron respuesta dentro del término. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Grupo de Gestión Humana y de la Información. |  | Sistema de Gestión documental ORFEO  Correo electrónico  Formato peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correos electrónicos de alerta |
| 6 | Elaborar Informe trimestral de las PQRSD ingresadas por los diferentes canales de atención. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano – técnico Operativo encargado del proceso de Gestión Documental. | Secretaría General – Coordinación Gestión Humana |  | Informe publicado en la página web d la entidad |
| 7 | Entregar informe trimestral los primeros 10 días de los meses Abril, Julio, Octubre y Enero a la Oficina Asesora de Planeación con copia a Control Interno con el fin de que este sea publicado en la página WEB. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano – técnico Operativo encargado del proceso de Gestión Documental. | Secretaría General – Coordinación Gestión Humana |  | Informe publicado en la página web d la entidad |
| 8 | Elaborar informe de encuestas de satisfacción semestralmente, estas deben coincidir con las peticiones presenciales radicadas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Coordinación Gestión Humana |  | Informe publicado en la página web d la entidad |
| 9 | El informe semestral de encuestas se debe informar mediante memorando los 10 primeros días de los meses de Julio y Enero. | Profesional encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano | Secretaría General – Coordinación Gestión Humana |  |  |

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

## Procedimiento Gestión Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

## Formato Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias

* Respuestas Tipo
* Planilla Control de usuarios y motivo de visita

## 8. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha de Entrada en Vigencia del Procedimiento | Relación de las Secciones Modificadas | Naturaleza Del Cambio |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 15/05/2009 | No aplica por ser versión inicial | Adopción del procedimiento |
| 2 | 17/06/2009 | Sección Política de operación | Se anexo el tiempo para dar respuesta a las solicitudes |
| 3 | 30/04/2010 | Objetivo  Descripción | Se cambió el objetivo  Se suprimió la actividad No 4 |
| 4 | 16/07/2010 | Políticas de operación, descripción y anexos | Se incluyó una política de operación, se aclararon actividades relacionadas con quejas, reclamos y sugerencias y se adicionó el formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias |
| 5 | 15/04/2011 | Todo el procedimiento | Se modificó el objetivo, se suprimió la política de operación número 1, se suprimió la actividad No 1 y se eliminaron los formatos de registro de atención al ciudadano y registro de quejas recibidas. |
| 6 | 4/05/2011 | Todo el procedimiento | Se modificó la política de operación; se adecuó la descripción de las actividades. |
| 7 | 17/06/2011 | Actividades y Responsabilidades | De Actividades se agrega la generación de un informe semestral y se precisa que el informe mensual corresponde a un reporte generado a través del aplicativo SAC. De Responsabilidades se cambia el cargo de técnico por el de Secretario y se agrega el de profesional especializado acorde al ítem de recursos señalado en la caracterización. |
| 8 | 26/03/2012 | Objetivo, Actividades, Documentos y Registros. | Se modificó el objetivo, y se adicionó la actividad de registrar los requerimientos en el sistema de atención al ciudadano SAC. De igual manera se modificaron las palabras usuario o cliente por ciudadano-cliente en todo el documento, y se modificaron los documentos y registros de la actividad 3. |
| 9 | 04/10/2012 | Políticas de Operación | Se adicionó una política de operación con el fin de dar cumplimiento al artículo 12 del decreto 019 de 2012. |
| 10 | 31/05/3013 | Políticas de Operación, Definiciones, Descripción y Anexos. | Se adicionó una política de operación, teniendo en cuenta la adopción de un procedimiento especial para las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias. Se incluyeron nuevas definiciones y se ajustaron otras. Se ajustaron en las actividades el término “solicitudes” por “Solicitudes de información”, de acuerdo con la definición. Se ajustó la dependencia y los responsables de las actividades. En los registros y anexos se modificó el nombre del formato “Formato para medir la satisfacción del ciudadano - cliente de la Oficina de Servicio al Ciudadano” por “Formato para medir la satisfacción del ciudadano – cliente”. |
| 11 | 30/07/2019 | Todo el Documento | Se actualiza en su totalidad el procedimiento teniendo en cuenta la normatividad vigente. |

## 9. ETAPAS DEL DOCUMENTO

| ETAPAS DEL DOCUMENTO | NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE | FECHA |
| --- | --- | --- |
| Elaboración | Luz Hedy Ortiz - María Helena Cruz | 30/07/2019 |
| Revisión | Andrea Carolina Cuadros | 30/07/2019 |
| Aprobación | Darío Javier Montañez | 30/07/2019 |