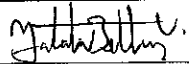
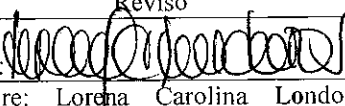
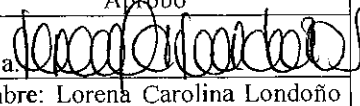
 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 1 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 2
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2018
		CÓDIGO AC-P01


## 1. OBJETIVO

Recepcionar, clasificar, gestionar y dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias allegadas a la entidad, a través de los diferentes canales definidos por la entidad de acuerdo a la normatividad vigente con oportunidad y calidad.

## 2. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Descripción	
Ley Nacional 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. Artículo 76.	
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo	
Ley Nacional 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.	
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.	
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el sistema Nacional de servicio al ciudadano.	
Decreto Distrital 371 de 2010	Por el cual se establecen los lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las entidades y organismos del distrito capital. Artículo 3.	
Resolución Distrital IDT 065 del 2016	En la cual se delega la función de defensor de la ciudadanía al interior del instituto distrital de turismo.	
Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Natalia Beltrán Villalba	Nombre: Lorena Carolina Londoño Sánchez	Nombre: Lorena Carolina Londoño Sánchez
Cargo: Contratista Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Cargo: Subdirectora de Gestión Corporativa y Control Disciplinario



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</small>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 2 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 1
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017
		CÓDIGO AC-P01

<b>Norma (número y fecha)</b>	<b>Descripción</b>
Circular Distrital Secretaría General 021 de 2001	Atención de quejas, reclamos y sugerencias.
Circular Distrital Secretaría General 033 de 2008	Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Distrital Secretaría General 034 de 2008	Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Distrital Secretaría General 018 de 2009	Informe mensual de quejas y reclamos.

### 3. DEFINICIONES

**Consulta:** Una consulta sucede cuando ante una entidad pública se presenta una solicitud, bien sea verbal o escrita, para que exprese su opinión o su criterio sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones con las que tenga competencia.

**CORDIS:** Aplicativo de radicación de Gestión Documental.


**Denuncia:** Informe que se hace a una autoridad competente notificando que se ha cometido un delito ó que alguien es el autor de un delito.

**Derecho de Petición:** Es aquella facultad que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

**Derecho de petición de interés general:** Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Derecho de petición de interés particular:** Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

**Petición de documentos:** Solicitud dirigida a entidades estatales o autoridades, de forma verbal o escrito sobre temas concernientes al objeto de la entidad.

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</small>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 3 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN I
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017 CÓDIGO AC-P01

**Petición entre autoridades:** Solicitud dirigida entre entidades públicas o privadas o autoridades, de forma escrita sobre temas concernientes al objeto de la entidad.

**PQRS:** Siglas para enunciar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Queja:** Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio.

**Reclamo:** Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre el descontento frente a la prestación deficiente de un servicio o producto.

**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.

**Felicitaciones:** Manifestación de la satisfacción que experimenta la persona con motivo de algún suceso favorable.

**SDQS:** Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias, [www.sdqsbogota.gov.co](http://www.sdqsbogota.gov.co).

**Documentos de entrada (ER):** Documentos Externos Recibidos.

**Documentos de salida (EE):** Documentos Externos Enviados.


**TRD:** Tablas de Retención Documental. Proceso Gestión Documental.

#### 4. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las PQRS se deben atender y responder en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015. De no dar respuesta o de hacerlo una vez vencido el plazo establecido se iniciará, de ser el caso, indagación preliminar al que haya lugar a los funcionarios disciplinables de conformidad al CDU (Código disciplinario único) de la Ley 734 de 2002.
- Los tiempos de respuestas de las PQRS, son los relacionados en el siguiente cuadro:

Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Derecho de petición Interés General y/o Particular.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Derecho de petición	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.

*[Handwritten mark]*


 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 4 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 1
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017 CÓDIGO AC-P01

Tiempos de respuesta PQRS	Tiempo legal máximo de respuesta	Tiempo de gestión para proyectar respuesta oportuna. (Tiempos internos IDT)
Interés General y/o Particular del Concejo.		
Petición de documentos.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Petición entre autoridades.	Diez (10) días hábiles.	Seis (6) días hábiles.
Queja.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Reclamo.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Sugerencia.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Consulta.	Treinta (30) días hábiles.	Quince (15) días hábiles.
Felicitaciones.	Quince (15) días hábiles.	Diez (10) días hábiles.
Proposición del Concejo.	Tres (3) días hábiles.	Dos (2) días hábiles.
Buzón de sugerencias.	Quince (15) días hábiles o dependiendo del tipo de solicitud.	A partir de la fecha del Acta de Apertura, Diez (10) días hábiles.

**Los canales de recepción de las PQRS y la frecuencia para su revisión son:**


- Presencial u oficio externo: Avenida Carrera 24 No. 40 – 66 Recepción IDT, o Defensora del Ciudadano: inmediato.
  - Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones -SDQS: Diariamente.
  - Correos Institucionales: info@idt.gov.co y defensorciudadano@idt.gov.co diariamente
  - Telefónico: Línea institucional: 2170711 Ext. 101; Líneas de Atención: 123 y 195 o Línea gratuita de atención al turista: 018000127400: inmediato.
  - Buzón de Sugerencias: Apertura cada quince (15) días. Es importante aclarar que se debe elaborar un acta con los siguientes datos: fecha, hora y número de solicitudes; firma del responsable PQRS, de un testigo de apertura y el visto bueno del Defensor Ciudadano (Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario).
  - Red de Información Turística: Puntos de Información Turística PIT: Correo Institucional: defensorciudadano@idt.gov.co: Diariamente.
- Los tiempos de respuesta de las peticiones se establecen a partir del siguiente día hábil a la radicación.
  - La(s) persona(s) del nivel directivo Subdirector(es) o Asesor(es) y la(s) persona(s) asignada(s) en la(s) dependencia(s) deben dar los vistos buenos de forma inmediata en el oficio de proyección de respuesta; lo anterior para evitar tiempos muertos del documento, así como evitar el incumplimiento de los tiempos de ley y garantizar la respuesta de fondo en cada PQRS.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 5 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 1
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017
		CÓDIGO AC-P01

- Las respuestas a las PQRS serán firmadas por el Subdirector(a) de Gestión Corporativa y Control Disciplinario , a excepción de las peticiones remitidas por el Concejo de Bogotá o el Congreso de la República, que serán firmadas por el Director(a) General.
- Todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias deben ser direccionadas por el encargado de atención al ciudadano, al mismo tiempo que deben ser registradas en el cuadro *AC-F01 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRS*.
- Las solicitudes (derechos de petición, proposiciones, citaciones, solicitud de comentarios a proyectos de acuerdo) remitidas por el Concejo de Bogotá, Secretarías o el Congreso de la República serán direccionadas por el encargado de atención al ciudadano y serán tramitadas por la Dirección General (enlace del Concejo) y deben ser firmadas por el Director(a) General del IDT. De igual forma, deben ser registradas en el cuadro *AC-F01 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRS*.
- El responsable de manejar el cuadro *AC-F01 Formato cuadro de control y seguimiento a PQRS* debe enviar recordatorios electrónicos a la(s) áreas responsable(s) con 3 días anteriores al vencimiento de los tiempos internos de respuesta.
- Las respuestas a las PQRS deben garantizar los criterios de oportunidad, amabilidad, transparencia, oportunidad, calidez, calidad, probidad, claridad, sencillez y efectividad de la información suministrada, así como dar solución de fondo a la solicitud del peticionario.
- Las PQRS que se reciban a través de los correos institucionales deben remitirse inmediatamente al correo [info@idt.gov.co](mailto:info@idt.gov.co) para su trámite respectivo.
- Las PQRS instauradas por la prestación de la Red de Información Turística se deben direccionar a través del correo electrónico institucional: [defensorciudadano@idt.gov.co](mailto:defensorciudadano@idt.gov.co).
- El (la) Defensor(a) del Ciudadano es quien deberá hacer seguimiento y verificar el cumplimiento de la Política Distrital de Servicio al Ciudadano, velar por que los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.
- Al recibir una denuncia y/o queja por posibles actos de corrupción, se debe direccionar este requerimiento a la Subdirección de Gestión Corporativa y Control Disciplinario para que se dé el trámite establecido.


OP

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> DESARROLLO ECONÓMICO <small>Instituto Distrital de Turismo</small>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 6 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 1
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017
		CÓDIGO AC-P01


## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	Recepcionar, radicar y enviar la PQRS a atención al ciudadano	30 min	Recepcionista	<p>Verificar que el Registro de solicitud de información sólo se diligencie cuando la PQRS llega a través de los canales Presencial, Telefónico, Buzón de Sugerencias o PIT.</p> <p>Verificar que las PQRS recibidas en la Red de Información Turística se digitalicen y envíen al correo <a href="mailto:info@idt.gov.co">info@idt.gov.co</a>.</p> <p>Verificar que se asigne número de radicado por cada PQRS.</p>	<p>ACGD-F33 Planilla de documentos enviados para radicar</p> <p>Número de Radicado CORDIS</p> <p>Correo electrónico de PQRS Radicadas</p>
2	Diligenciar el Formato de solicitudes de información de PQRS.	15 min	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	<p>Verificar que cuando se trate de una solicitud de información verbal que se quiera elevar a escrito, se diligencie el formato de solicitud de información.</p> <p>Verificar que al peticionario se le haga entrega del número de radicado y de una copia, cuando aplique.</p>	AC-F01 Registro de solicitud de información




 <p><b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 7 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 1
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017
		CÓDIGO AC-P01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
3	Identificar las PQRS que se puedan gestionar a través de respuesta directa por el canal institucional de correo electrónico ( <a href="mailto:info@idt.gov.co">info@idt.gov.co</a> )	Diariamente	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se revisen los correos que requieran respuesta directa, direccionándolos al punto de contacto más efectivo.	Correo electrónico con carpeta específica de respuestas directas.
4	Imprimir, clasificar, direccionar y registrar las PQRS.	Diariamente	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se diligencie el cuadro de control y seguimiento de PQRS	AC-FO2 Cuadro de control y seguimiento a PQRS
5	Ingresar al SDQS todas las PQRS registradas con CORDIS	1 hora según la demanda	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar el SDQS diariamente para conocer estado y seguimiento de todas las PQRS	Sistema Distrital de Quejas y Sugerencias
6	Enviar las PQRS a las áreas respectivas de acuerdo a la solicitud del peticionario.	1 hora	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se asignen las PQRS a las áreas delegadas con tiempos límite de respuesta.	Correo electrónico enviando las PQRS
7	¿La PQRS con origen del Concejo, congreso o secretaria, va dirigida al Director (enlace del Concejo)? Si va dirigida se direcciona al asesor del concejo finaliza con la actividad 9, de lo contrario continúa con siguiente actividad.	20 min	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano Asesor del Concejo	Verificar que las solicitudes remitidas por el Concejo de Bogotá o el Congreso de la República se trasladen al Asesor (enlace del Consejo), indicando que se debe enviar copia de la respuesta una vez se emita.	Correo electrónico
8	Dar respuesta de fondo a las PQRS de acuerdo con la solicitud realizada y enviarla al profesional de atención al ciudadano	5 días	Profesionales de todas las dependencias	Verificar que la respuesta sea veraz, de fondo, tenga en cuenta, los principios de calidad, claridad, y amabilidad y concuerde con la PQRS tramitada. Verificar que los	Correo electrónico dando respuesta a la PQRS

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 8 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 1
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017
		CÓDIGO AC-P01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
				requerimientos se respondan en los plazos establecidos por Ley.	
9	Consolidar y/o proyectar la respuesta de fondo de las PQRS acorde a la solicitud realizada.		Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano y Asesor (enlace del Consejo)	Verificar que la respuesta concuerde con la PQRS tramitada. Verificar que los requerimientos se respondan en los plazos establecidos por Ley.	Comunicación oficial dando respuesta a la PQRS (GD-F12 Oficio)
10	¿La respuesta cumple con los criterios? Si cumple continúa con la siguiente actividad. Si no, vuelve a la actividad 8.	2 días	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano		
11	Firmar cada una de las PQRS que cumplan con los criterios establecidos correspondientes a la subdirección corporativa.	1 día	Subdirector(a) de Gestión Corporativa y control disciplinario	Verificar que se cumpla con los tiempos y respuestas acorde a lo estandarizado.	PQRS de salida escaneados
12	Tramitar respuesta de las PQRS a través del SDQS.	1 día	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se dé respuesta al ciudadano oportunamente, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.	Radicado Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS
13	Radicalar la respuesta de la PQRS.	1 día	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se asigne número de radicado por cada respuesta, con sus respectivos anexos.	Comunicación oficial externa dando respuesta a la PQRS (GD-F12 Oficio)  Aplicativo de correspondencia
14	Enviar reporte del estado de las PQRS a las áreas respectivas.	1 día	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que en el reporte se incluya el estado de las PQRS entregadas al Asesor (enlace del Consejo).	Reporte del estado de las PQRS



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 9 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 1
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017
		CÓDIGO AC-P01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
15	Aplicar formato encuesta de Medición de la satisfacción en atención a las PQRS	Permanente	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se envíe la encuesta a los ciudadanos.	Formato en Documentos Google
16	Análisis de la encuesta de satisfacción.	1 vez cada 2 meses	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que de acuerdo a los resultados que arroje el análisis se tomen acciones correctiva, preventivas o de mejora a que haya lugar.	Análisis en la carpeta de informes de la profesional a cargo
17	Realizar Informe mensual dirigido a la Veeduría.	2 días	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se incluyan los requerimientos realizados por los ciudadanos, evidenciando indicadores de oportunidad en la respuesta y tipos de requerimiento.	Informe alimentando la base de datos de la Veeduría. Link: <a href="http://www.veeduria.distrital.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes">http://www.veeduria.distrital.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes</a>
18	Realizar Informe semestral de las PQRS.	2 días	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se realice un informe por medio de memorando con número de radicado, dirigido a la Dirección General.	Comunicación oficial interna con Informe semestral de PQRS (GD-F07 Memorando)
19	Realizar la apertura quincenal del Buzón de Sugerencias.	1 día	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que la apertura se realice quincenal y se registre en el Acta de apertura con testigo y visto bueno del Defensor(a) del Ciudadano.	Acta de apertura (GD-F06 Acta)
20	¿Hay PQRS? Si las hay vuelve a la actividad 1, de lo contrario continúa con la siguiente actividad.	1 día	Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano		
21	Archivar los documentos generados en el procedimiento y fin del procedimiento.		Profesional y/o Contratista Atención al Ciudadano	Verificar que se archive de acuerdo con lo establecido en las Tablas de	Archivo de gestión



**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.**  
DESARROLLO ECONÓMICO  
Instituto Distrital de Turismo

**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

**Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias**

Página 10 de 11

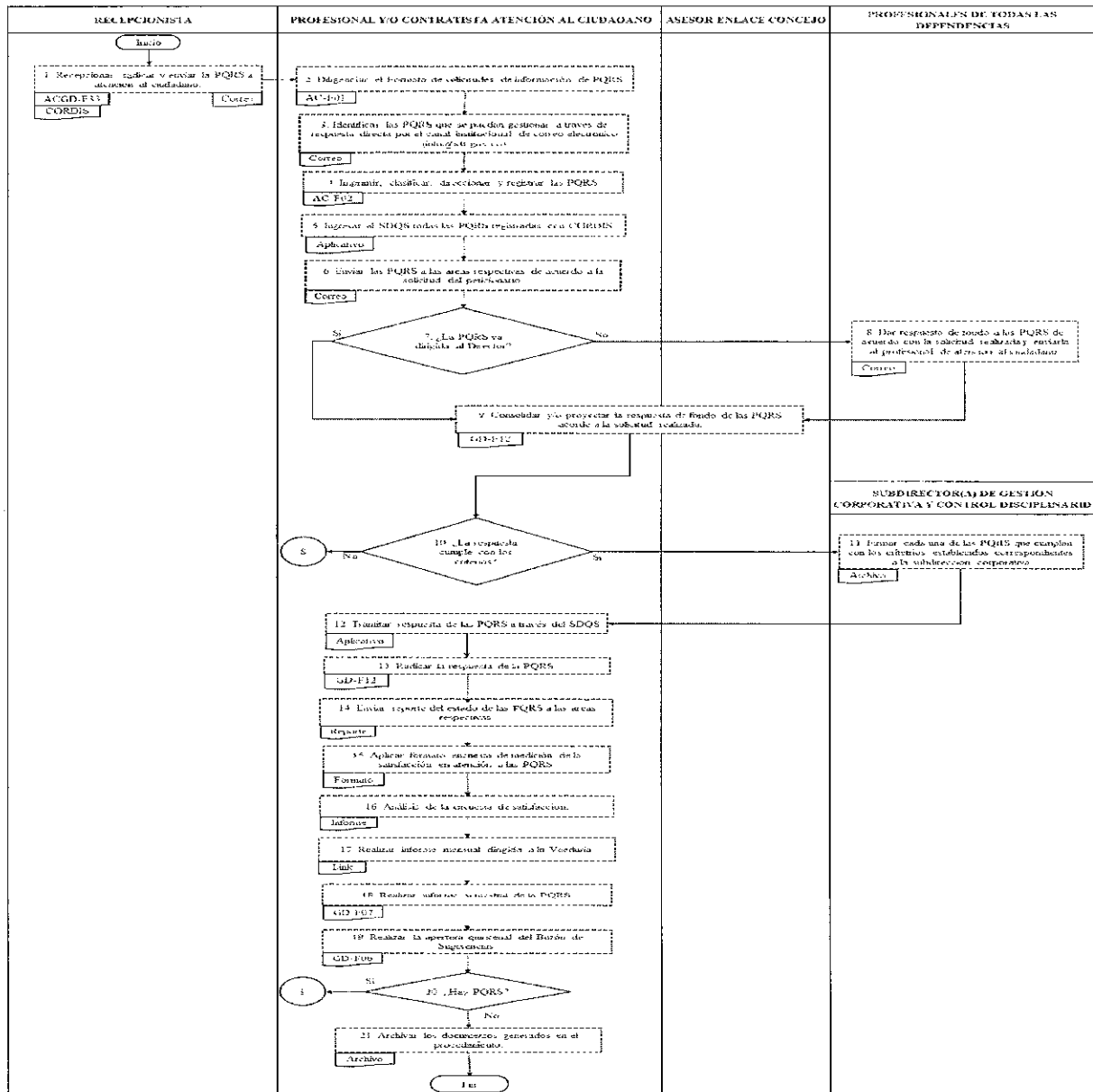
VERSIÓN 1

FECHA  
28/02/2017


CÓDIGO  
AC-P01

#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
				Retención Documental.	

**6. FLUJOGRAMA**



*[Handwritten signature]*

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>DESARROLLO ECONÓMICO Instituto Distrital de Turismo</small>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b>	Página 11 de 11
	<b>PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO</b>	VERSIÓN 1
	<b>Atención a Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias</b>	FECHA 28/02/2017 CÓDIGO AC-P01

## 7. ANEXOS

- Anexo 1: AC-F01 Registro de solicitud de información.
- Anexo 2: AC-F02 Cuadro de control y seguimiento a PQRS.
- Anexo 3: GD-F06 Acta.
- Anexo 4: GD-F07 Memorando.
- Anexo 5: GD-F12 Oficio.
- Anexo 6: GD-F33 Planilla de documentos enviados para radicar.
- Anexo 7: Encuesta de satisfacción en Google Docs.