



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESOLUCION NÚMERO **413** DE **26 JUL 2017**

"Por la cual se adopta el manual de recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER"

**EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE
RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO - IDIGER**

En uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 489 de 1998, en concordancia con el Acuerdo Distrital 546 de 2013 y los numerales 11 y 12 del artículo 7° del Decreto Distrital 173 de 2014 y,

CONSIDERANDO

Que el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia señala que uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la misma.

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 83 consagra el principio de la buena fe para todas las actuaciones que adelanten los particulares y las autoridades públicas, mientras que el artículo 84 de la misma prescribe que las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales a los establecidos legalmente.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia contempla que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley 190 de 1995 dicta las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la

Página 1 de 4



GP-CER45397



CO-SC-CER45398



CO-SC-CER45399



CO-SA-CER398134

Certificado N° CO-SC-CER453496
Certificado N° CO-SA-CER398134
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-DC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESOLUCION NÚMERO **413** DE **26 JUL 2017**

corrupción administrativa, específicamente, en su artículo 55 contempla que las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición.

Que la Ley 872 de 2003 crea el Sistema de Gestión de Calidad en la rama ejecutiva, el cual fue adoptado para el Distrito Capital a través del Acuerdo Distrital 122 de 2004 como una herramienta de gestión sistemática y transparente para dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, herramienta que estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades.

Que la Ley 962 de 2005 tiene como objeto facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios constitucionales, además de los principios rectores de racionalización, estandarización y automatización de trámites.

Que el Decreto Nacional 2623 de 2009 crea el Servicio Nacional de Servicio al Ciudadano como instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.

Que en concordancia con la anterior norma nacional, el Decreto Distrital 197 de 2014 adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

Que el Acuerdo Distrital 51 de 2001 dicta las normas pertinentes para la atención a las personas con discapacidad, la mujer en estado de embarazo y los adultos mayores en las Entidades Distritales y Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.

Página 2 de 4



GP-CER452497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453494



CO-SA-CER366134

Certificado N° CO-SC-CER453496
Certificado N° CO-SA-CER366134
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGRIC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESOLUCION NÚMERO **413** DE **26 JUL 2017**

Que el Acuerdo Distrital 244 de 2006, reglamentado por el Decreto Distrital 168 de 2007 establece y desarrolla los principios y valores éticos para el ejercicio de la función pública en el Distrito Capital.

Que el Acuerdo Distrital 529 de 2013 adopta las medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos, entre otras disposiciones.

Que la Resolución 360 del 25 de septiembre de 2015 proferida por el IDIGER crea el Comité del Sistema Integrado de Gestión del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático y dictan otras disposiciones referentes al Sistema Integrado de Gestión.

Que la Resolución 207 de 30 de diciembre de 2014 proferida por el IDIGER adopta el Manual del Atención al Ciudadano de la Entidad, el cual debe ser actualizado con el fin que los servidores públicos del IDIGER cuenten con una guía que permita ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1º. Adoptar el manual de recepción y trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER, el cual hace parte integral de la presente resolución.

Parágrafo único. Los cambios de versión y/o nuevas actualizaciones de éste procedimiento se realizarán de conformidad con el control de documentos y registros que se lleva a cabo para el sistema integrado de gestión – SIG de la Entidad.

Página 3 de 4



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453498



CO-SA-CER386134

Certificado N° CO-SC-CER453496
Certificado N° CO-SA-CER386134
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESOLUCION NÚMERO **413** DE **26 JUL 2017**

Artículo 2°. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución 207 de 30 de diciembre de 2014 proferida por el Director General del IDIGER.

Dada en Bogotá, D. C., a los **26 JUL 2017**

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

RICHARD VARGAS HERNANDEZ
Director General

Funcionario/ Contratista	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Jonnathan Andrés Lara Herrera – Profesional de Planeación		
	Tania Barrios Guzmán – Profesional Grado 12 Oficina Asesora Jurídica		
Revisó y aprobó:	Jorge E. Angarita – Jefe Oficina Asesora de Planeación		
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma del Director del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER.			



DP-CER43497



CO-SC-CER43496



CO-SC-CER43495



CO-SA-CER388134

Certificado N° CO-SC-CER43496
Certificado N° CO-SA-CER388134
Certificado N° GP-CER43497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el resquebrajamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Manual de Recepción y Trámite para las
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias –
PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de
Riesgos y Cambio Climático - IDIGER

PLE-MA-06
Versión 1

Dependencia

Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Objetivo

Brindar una atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes que presentan los ciudadanos.

Alcance

El presente manual aplica al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-PQRS, que se presenten al IDIGER a través de los canales definidos por la Entidad.

Contenido

INFORMACION GENERAL	4
OBJETIVO	4
ALCANCE	4
RESPONSABLES DEL PROCESO	4
DEFINICIONES	4
Actor. Es todo Servidor Público del IDIGER que participa y/o contribuye en el servicio al ciudadano.	4
Canales Oficiales	4
- Petición de Consulta:	7
- Queja	7
- Reclamo	7
- Usuario	8
POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES	8
Política	8
Normatividad	8
PROCEDIMIENTOS	8
Contenido de las Peticiones	8
Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS-	10
Términos internos para atender los derechos de petición, queja, reclamo y sugerencia.	12
Presentación, radicación y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	12
3.1.5. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.	13
Desistimiento Expreso de la Petición.	13
Peticiones Irrespetuosas	13
Peticiones oscuras	13
Peticiones reiterativas	13
Peticiones conjuntas	14
Falta de Competencia	14
Solicitud de Copias	15
Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.	15
Respuesta Oportuna y Precisa a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS.	17
SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS.	18
INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS.	18

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	18
PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.....	18
SANCIONES.....	18
FORMATOS.....	19
DOCUMENTOS EXTERNOS.....	19
CONTROL DE CAMBIOS.....	19

INFORMACION GENERAL

El objeto del presente reglamento es documentar el adecuado trámite interno de las –PQRS- presentados por la ciudadanía y aquellos remitidos por otras Entidades ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático –IDIGER, a través de los canales oficiales definidos por la entidad y por el Distrito, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente aplicable a la materia.

OBJETIVO

Mediante el presente se busca establecer el procedimiento y las pautas para resolver de manera oportuna las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los ciudadanos, Entidades, Entes de Control etc., al Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, que estén relacionadas con las competencias, atribuciones y funciones de la Entidad, con el objeto de prestar un servicio eficiente y eficaz.

ALCANCE

El alcance del presente MANUAL, está orientado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias-PQRS, que se radiquen en la Entidad a través de los canales definidos por la Entidad a través de los canales definidos por la Entidad.

RESPONSABLES DEL PROCESO

Es responsabilidad de todos los funcionarios y contratistas del IDIGER, garantizar la respuesta dentro de los términos legales de los requerimientos a su cargo solicitados por la ciudadanía en general.

DEFINICIONES

Actor. Es todo Servidor Público del IDIGER que participa y/o contribuye en el servicio al ciudadano.

Canales Oficiales

Los Canales Oficiales son los medios por los cuales la Entidad atiende las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS-, presentados de conformidad con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en Bogotá, determinados así:

Canal Presencial:

Espacio físico donde se presta servicio o se entrega información a la ciudadanía en general; en donde se recepcionarán las peticiones que se formulen por escrito, así como las formuladas verbalmente en forma presencial o no presencial.

En el IDIGER, este espacio físico se ubica en su sede de la Diagonal 47 No 77 B 09 Interior 11, a través del área funcional de Atención al Ciudadano y, además en aquellos puntos externos que sean designados por la Dirección.

El horario de atención a la ciudadanía será definido por la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios o a quien corresponda, de acuerdo a las competencias asignadas.

Canal Telefónico:

- De acuerdo con el artículo 12 del Decreto Distrital 197 de 2014, la Línea Bogotá 195, es el medio de contacto, en el cual la ciudadanía puede obtener información acerca de los trámites, servicios, campañas y eventos que prestan las entidades distritales y nacionales con presencia en la Red CADE, a través de su teléfono fijo, celular, Chat y correo electrónico, las 24 horas del día de domingo a domingo.
- La línea del IDIGER 4292800 extensiones 2879/ 3001/2719/ 2717, es el medio de comunicación directo, con que cuenta la ciudadanía para obtener información respecto a los trámites, servicios, campañas, situaciones ciudadanas y preguntas frecuentes y a través del cual puede formular verbalmente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Canal Virtual:

Comprende la atención directa brindada a través de los distintos medios electrónicos tales como:

- Guía de Trámites y Servicios – Es el Sistema de información distrital de carácter oficial, que acerca la Administración Distrital con la ciudadanía. Orienta acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de las entidades distritales y demás entidades participantes en la Red CADE

El IDIGER deberá actualizar periódicamente la totalidad de los trámites, servicios, programas, campañas, eventos y novedades de la prestación del servicio y de atención a la ciudadanía.

Lo anterior, sin perjuicio de cumplir con lo establecido en el artículo 1 numeral 3 de la Ley 962 de 2005 sobre el Sistema Único de Información de Trámites- SUIT, y del artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS): Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, dispuesto por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., administrado por la Secretaría General.
- Formulario electrónico de PQRS - Modulo Institucional PQRS

- Correo electrónico del IDIGER: idiger@idiger.gov.co, el cual es administrado por el Área de Atención al Ciudadano.

Canal escrito:

Es el determinado para las solicitudes presentadas por la ciudadanía, entre los cuales encontramos:

- Buzón de Sugerencias: Ubicados en distintos puntos de atención dispuestos por la Entidad, a través de los cuales la ciudadanía puede formular por escrito las Sugerencias, Quejas Reclamos y Felicitaciones que considere, en relación con los servicios prestados por la Entidad.
- Radicación: Establecida para todas aquellas solicitudes elevadas de manera verbal en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz o por escrito presentadas en las instalaciones del IDIGER o enviadas por correo o mensajería a la Entidad.
- Correo Certificado: Son todas aquellas solicitudes elevadas de manera escrita, enviadas por la ciudadanía por intermedio de servicios de agencias postales, bajo la modalidad de correo certificado
- Modulo Institucional de Peticiones. Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS-.

Peticiones (Derechos de Petición)

PQRS

Es la abreviatura que se asigna a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Entiéndase por peticiones toda solicitud respetuosa que se eleva al IDIGER ya sea verbal o escrita por un ciudadano o persona jurídica (Entidades públicas o privadas), con el fin de requerir su intervención en un asunto de interés general y/o particular, o acerca de una información o consulta relacionada con la gestión de la Entidad.

El derecho de petición encuentra su fundamento en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1069 de 2015 por el que se adicionó un capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Los derechos de Petición pueden ser:



-Petición en interés particular:

Derecho Fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona, ya sea de forma verbal o escrito, en el que el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.

-Petición en interés general:

Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona de manera verbal o escrita y que tiene por objeto una solicitud de interés general que puede tener relación directo o indirecta con el solicitante.

-Petición de información:

Derecho fundamental que puede ser ejercido por cualquier persona de manera verbal o escrita y que tiene por finalidad el ser informado de un asunto concreto, trámite específico, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la acción social, debe tenerse en cuenta la reglamentación sobre Reserva Legal.

-Petición de documentos:

Se entiende como aquella solicitud de entrega de copias de los documentos de carácter públicos no sometidos a reserva legal, así como la solicitud de desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los casos señalados en la Ley.

- Petición de Consulta:

Entiéndase como toda solicitud presentada por cualquier persona de manera escrita o verbal, mediante el cual se eleva una consulta en relación con las materias, competencias y funciones asignadas al IDIGER.

- Queja

Es una 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 o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios.

- Reclamo

Cuando una persona exige, reivindica o demanda ante la Entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.

- Sugerencia

Cuando se presenta a la entidad la manifestación de una idea o propuesta para mejorar la prestación de un servicio o la gestión institucional.

- Usuario

Entiéndase persona sea natural o jurídica que recibe un bien o servicio.

POLITICAS Y CONDICIONES GENERALES

Política

El presente Manual de PQRS se realiza en aplicación y desarrollo del Decreto Distrital 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"**

Normatividad

Se atiende a la normatividad que al respecto se profiera, dentro de la cual se encuentra:

- Constitución Política de 1991, artículos 2, 23, 209.
- Ley 489 de 1998, artículo 4.
- 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 1166 de 2016, por el cual se "adiciona un Capítulo al Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho 1069 de 2015, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".
- Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones (Norma ISO 10002:2005)

De conformidad a la Norma ISO 10002:2005, hay que tener presentes los siguientes principios:

- Visibilidad.
- Accesibilidad
- Respuesta diligente
- Objetividad
- Costos
- Confidencialidad
- Enfoque al usuario
- Responsabilidad.
- Mejora continua.

PROCEDIMIENTOS

Contenido de las Peticiones

Contenido de las Peticiones Escritas

Las peticiones escritas deben atender a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016, que reglamentan el Derecho de Petición y establecen el contenido mínimo que debe contener las peticiones escritas, así:



- “1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del petionario cuando fuere el caso. (...)”*

Contenido y constancia de recepción Peticiones Verbales

Las peticiones verbales, de acuerdo al contenido del inciso 3 del artículo 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016, deben contar con constancia de recepción en el IDIGER, y contener como mínimo:

- “1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.*
- 2. Fecha y hora de recibido.*
- 3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones. El petionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 4. El objeto de la petición.*
- 5. Las razones en las que fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.*
- 6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al petionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.*
- 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.*
- 8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.”*

- De acuerdo con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

Por lo tanto, en la Oficina responsable de su recepción, debe haberse habilitado mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones.

Si el IDIGER no cuentan con intérpretes en la planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

- La respuesta a las peticiones de **acceso a información** presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015

Términos para resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS-

Término General

Por norma general el término para dar contestación a cualquier petición, queja, reclamo o sugerencia, es de quince (15) días hábiles siguientes a partir del día siguiente a su recepción en el IDIGER, a través de cualquiera de los canales oficiales.

Salvo norma legal especial, el IDIGER, deberá tener en cuenta los términos especiales reglados por otras normas y aquellos en los que de manera interna se reglamente.

Términos especiales:

Peticiones de información y copias o fotocopias de documentos deberán atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, independiente si la petición es formulada por una persona natural o una persona jurídica de derecho privado o de derecho público.

Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la Administración ya no podrá negar la entrega de la información o de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia, la información, copias y/ o fotocopias se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

La solicitud de acceso a la información pública fue definida en el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, como *“aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública”*.

Es de la mayor importancia tener en cuenta, que la petición no puede ser rechazada, en ningún caso, porque se encuentre mal fundamentada o por estar incompleta. En este último evento debe procederse como se indica más adelante en el acápite correspondiente a peticiones incompletas.

Por respuesta a la solicitud de acceso a información, se entiende aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, la Entidad responde materialmente una solicitud de acceso a información pública

La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante.

Se preferirá, cuando sea posible, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante o en la forma prevista en el numeral "Solicitud de copias", de este Manual.

- Peticiones de consulta Las peticiones mediante los cuales se eleva una consulta a la Entidad, en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Peticiones para atender Propositiones del Concejo de Bogotá. Las solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por Concejales o la Mesa Directiva del Concejo, tendientes al trámite de Propositiones, deben atenderse dentro del término de los tres (3) días hábiles siguientes a partir de su recibo en la Entidad.
- Peticiones de Organismos de Control. Las solicitudes de información, documentos o consulta que se realicen pro funcionarios de los Entes de Control, deben atenderse dentro del plazo establecido en la misma.
- Derechos de petición durante el desarrollo de la ejecución de un contrato. Las solicitudes que se presenten en el curso de la ejecución de un contrato, deben ser atendidas dentro de los tres (3) meses siguientes a su presentación.

Si la entidad no se pronuncia dentro de ese término, opera el silencio administrativo positivo, de manera que se entiende que la petición fue resuelta favorablemente a los intereses del contratista.

El contratista procederá entonces a protocolizar el silencio administrativo positivo a la petición formulada, a la luz del artículo 25, numeral 16, de la Ley 80 de 1993 y lo presentará a la administración para hacer efectivo su derecho.

La Entidad, después de vencido el término de tres (3) meses, no puede resolver en forma desfavorable la solicitud del contratista.

Sin embargo, el silencio administrativo positivo no procede cuando se reclaman derechos económicos por parte del contratista. Así lo ha sostenido el Consejo de Estado en varias oportunidades en una de ellas señaló: "(...) la omisión del contratante público en responder la petición de restablecimiento financiero del contratista no configura ni silencio administrativo positivo ni título ejecutivo; (...)".¹

- Acción de Cumplimiento: Las solicitudes a que se refiere el inciso 2° del artículo 8° de la Ley 393 de 1997, o la norma que la modifique, adicione o sustituya, deben ser atendidas, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción en la entidad.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, se deberá informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento

¹ Octubre 7 de 1999, ponencia de María Elena Giraldo Gómez

del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Términos internos para atender los derechos de petición, queja, reclamo y sugerencia.

Cualquiera que sea la petición, queja, reclamo o sugerencia, el funcionario o contratista responsable de su trámite, debe atenderla y pasar el proyecto de respuesta con los documentos soportes cuando haya lugar a ello, a quien debe suscribirla, en el término que se haya establecido en el aplicativo CORDIS.

Presentación, radicación y trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

La recepción, radicación y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, se realizará así:

- Las peticiones escritas, ya sean presentadas en forma personal, por correo electrónico, por correo certificado, por mensajería o por correo común, serán radicadas de inmediato una vez recibidas, conforme lo establecido en uno de los numerales precedentes.
- Las que se realicen de manera verbal ya sea en forma presencial o por teléfono, serán recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano o la dependencia que la entidad defina para este efecto, será radicada y quedará constancia conforme lo establecido en el numeral correspondiente de este Manual, acorde con lo establecido en el artículo 2.2.3.12.3. del Decreto 1166 de 2016 que dictó disposiciones sobre las peticiones presentadas verbalmente.
- El servidor público del IDIGER (funcionario o contratista), responsable de la radicación, re direccionará la petición al competente para atenderla de acuerdo al procedimiento de Administración de comunicaciones oficiales internas y externas.
- Si el contenido de la petición no es de competencia del IDIGER se le comunicará de manera inmediata al peticionario cuál es la Entidad a la que debe dirigir su requerimiento; si el peticionario insiste en formular su solicitud ante el IDIGER, se recibirá dejando constancia de ello y se procederá a remitir la misma a la Entidad competente dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la radicación.

Así mismo, se deberá enviar comunicación al peticionario informando la remisión y anexando copia del documento mediante el cual se dio traslado.

- El IDIGER no podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.
- El ejercicio del Derecho de Petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores para el pleno ejercicio de sus derechos fundamentales.



3.1.5. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.

Una vez radicada la petición y en virtud del principio de eficacia, el servidor público al que le ha sido asignado el trámite constata que a la petición está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

Cuando el plazo para atender la petición sea de 10 días hábiles o menos, deberá solicitar se complete el trámite a más tardar al día siguiente de su radicación.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactiva el término para resolver la petición.

Se entiende que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento en el plazo establecido, salvo que antes de vencer este, solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencido (s) el (os) término (s) establecido (s) en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la dependencia a la que le ha sido asignado(a) la –PQRS- decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

Desistimiento Expreso de la Petición.

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero la dependencia o el (la) servidor(a) al que le ha sido asignado la –PQRS- podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria por razones de interés público, en tal caso expedirá Resolución motivada.

Peticiones Irrespetuosas

Toda petición debe ser respetuosa, en caso de no serlo, podrá ser rechazada por parte del funcionario a quien por competencia corresponda su atención. El rechazo, debe producirse por acto motivado, contra el cual procede recurso de reposición.

Peticiones oscuras

Corresponde a aquellas, en las que no se puede comprender el objeto de la misma, ni su finalidad. Cuando se presente esta situación, la petición se debe devolver al interesado dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, para que la corrija o aclare.

En caso de no corregirse o aclararse, la petición será archivada.

Peticiones reiterativas.

Cuando se presenten peticiones reiterativas, se podrá remitir la respuesta anterior que resolvió la solicitud de fondo, salvo que se trate de derechos imprescindibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición estos últimos se subsanen.

Así mismo, se deberá poner de presente al ciudadano la respuesta dada por el IDIGER y la reiteración del mismo.

Peticiones conjuntas.

Se considera petición conjunta, aquellas análogas, formuladas por más de diez (10) personas, independiente si la petición es de interés general o de consulta. En este evento, el IDIGER, además de responder directamente a los peticionarios, podrá emitir una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación y en su página web. Además se entregará copias de la misma a quienes la soliciten.

Falta de Competencia.

Si el servidor público a quien se le asigna el trámite de la Petición, Reclamo, Queja o Sugerencia –PQRS, no es competente para resolver o atender la misma, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción en el IDIGER, deberá dar traslado de la petición a la Entidad competente, expresando las razones por las cuales no es de su competencia la respuesta y enviar en el término máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la radicación, la respuesta al peticionario, adjuntando copia del oficio de traslado copia del oficio al peticionario.

Si encuentra que la competencia para resolver la Petición, Reclamo, Queja o Sugerencia –PQRS- recae en otro servidor del IDIGER, debe dar traslado motivado al competente dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la radicación o recepción de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado en el aplicativo que para el efecto sea designado por la Entidad.

En este evento, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta el IDIGER para responder la petición se contabiliza a partir del día siguiente a la radicación en la Entidad.

Cuando se produzca la asignación y recepción de la PQRS, el servidor definido como competente para dar respuesta, resolver o atender la misma, estará obligado a realizar el trámite de traslado correspondiente mediante su registro en el aplicativo que para el efecto establezca la Entidad, en los términos de ley, según el procedimiento establecido para tal fin.

Atención prioritaria a peticiones

Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumatoriamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.



Cuando por razones de seguridad o de salud esté en peligro inminente la vida o la integridad del peticionario de la medida solicitada, la entidad adoptará de inmediato las acciones preventivas o correctivas de mejora para subsanar la situación.

Solicitud de Copias.

La solicitud de copias o fotocopias de documentos que reposen en el IDIGER se tramitará por los responsables de su custodia de acuerdo con las Tablas de Retención Documental de la Entidad, atendiendo la Política Pública de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración.

En consecuencia, con el objeto de racionalizar, simplificar y automatizar los procesos, los procedimientos y los servicios que presta, de preferencia y siempre y cuando así lo acepte el peticionario, entregará los documentos medio magnético.

En ningún caso servidor público, podrá suministrar copia o fotocopia de documentos que según la Constitución o la Ley tengan el carácter de clasificado o reservado.

La expedición de cualquier copia que se solicite, debe contar con la autorización del Jefe del área responsable de la custodia de los mismos.

Trámite Interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS.

El trámite interno de las –PQRS- ante el IDIGER inicia con su recepción a través de los canales oficiales definidos por la Entidad, continúa con su radicación y asignación de trámite a las dependencias competentes de responder, resolver o atender las mismas, en el aplicativo que para tal fin tiene la Entidad, y prosigue con su distribución y entrega al área correspondiente.

Frente a esta gestión se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. Las quejas, reclamos y sugerencias recibidas en los puntos de radicación dispuestos por el IDIGER, por correo electrónico, a través de atención telefónica o presencial y en los buzones de sugerencias, deberán ser registrados en el Sistema de correspondencia documental existente y en los que se encuentran definidos por la entidad.
- b. Las –PQRS- que ingresen de manera directa por el SDQS y por los demás canales oficiales diferentes al punto de radicación, deberán ser registradas en Sistema de Correspondencia Documental existente.
- c. La atención de las quejas presentadas contra servidores públicos se remitirá de acuerdo al procedimiento "Control Disciplinario y a las disposiciones establecidas en la Ley 734 de 2002, y sus normas modificatorias se informará al Quejoso de su remisión a esa dependencia.
- d. La atención de las quejas presentadas contra los contratistas se remitirá al Supervisor o Interventor del contrato, según el caso, para su revisión, análisis y solución, y respuesta, quien se encargará en caso de carecer de competencia para atenderla de dar traslado a la autoridad que corresponda conocer de ella.

- e. Cuando se trate de quejas contra Interventores, de ella se dará traslado a la Personería Distrital, de conformidad con lo establecido en la Ley 734 de 2002, e informará al Quejoso tal hecho.
- f. Las –PQRS- presentadas ante la Entidad, se asignarán de conformidad con las competencias propias al interior de la entidad

El servidor de la dependencia a la que le es asignada la PQRS, debe verificar que – cuenta con la información o documentos necesarios para responder o resolver la misma, y determinar si efectivamente tiene la competencia para atenderla, de acuerdo a los términos legales establecidos para dar respuesta a las mismas.

Cuando una PQRS, sea remitida por el Concejo de Bogotá, el Congreso de la Republica (Senado o Cámara de Representantes) o por un ente de control externo y requiera respuesta de varias dependencias, será la Oficina Asesora de Planeación, quien consolide la respuesta para ser firmada por el Director y enviada a la entidad peticionaria.

Cuando ingrese una PQRS, y requiera respuesta de varias dependencias, esta será enviada en primera instancia a la dependencia que por sus competencias tenga más peso en la respuesta y será la encargada de consolidar y emitir la respuesta, por otra parte las demás dependencias tienen el deber de suministrar de forma oportuna la información para adelantar la respuesta dentro de los términos de ley.

- g. El examen de documentos se facilitará en horas de atención al público con la autorización del líder de la respectiva dependencia, o del servidor en quien éste haya delegado dicha facultad, previa verificación del carácter reservado o clasificado del documento, caso este último en el que se deberá, tener en cuenta, las disposiciones sobre solicitudes de documentos reservados o clasificados.
- j. Cuando excepcionalmente no sea posible resolver las –PQRS- en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato esta circunstancia al interesado, y en todo caso antes del vencimiento de los términos establecidos anteriormente, expresando los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta de fondo, el cual no podrá exceder el doble del tiempo inicialmente previsto.
- h. En el evento de que la Entidad no cuente con los datos necesarios para hacer llegar la respuesta al peticionario o quejoso, porque la –PQRS- recibida no relaciona la información de contacto del remitente, y no sea posible establecerla conforme a información que reposa en la Entidad, se debe publicar en la cartelera de avisos y notificación de la entidad y en la página web de la Entidad, la contestación producida por la dependencia o servidor competente para resolver o atenderla.
- i. Los asuntos de información general de la entidad tales como: la misión, funciones y estructura; organigrama y funciones generales; procesos y procedimientos; normatividad asociada a la gestión; mecanismos para la formulación de quejas y reclamos; entre otros, estarán disponibles en el portal web de la Entidad. No obstante, cualquier persona tiene

derecho a pedir y obtener copia de documentos relacionados con dichos asuntos, de conformidad con lo establecido en el presente manual, en cumplimiento de la normatividad vigente.

- j. Cuando la respuesta emitida por el IDIGER haya sido enviada a la dirección informada por el peticionario o quejoso y ésta sea devuelta a la Entidad por imposibilidad de su entrega y luego de un segundo intento de entrega previa revisión de la información por parte del área remitente, se debe solicitar mediante comunicación interna dirigida a Gestión Documental, la publicación de la misma en la cartelera de Avisos y Notificaciones, así como en el módulo de notificaciones de la página web de la Entidad, reportando los datos generales que identifiquen la recepción de la PQRS y la información de salida de la respuesta dada por la dependencia o servidor competente de responder o resolver, y la causal de la devolución del correo.
- k. Para las peticiones anónimas, se aplicará el trámite establecido en el literal anterior.
- l. Cuando un PQRS presentado por un menor de edad, demuestre que se está afectando un derecho fundamental se le dará atención prioritaria para su respuesta.

Respuesta Oportuna y Precisa a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS.

La respuesta dadas por El IDIGER atendiendo los términos para dar respuesta a las PQRS debe darse en forma oportuna. Ello significa que el envío que hace la Entidad y el recibo por parte de quien la presentó debe darse dentro del término establecido en la Ley para atenderla, tal como lo ha expresado la Corte Constitucional en innumerables fallos de Tutela sobre violación al derecho de Petición.

Por otra parte, la respuesta debe:

- Debe resolver de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- El pronunciamiento debe ser completa y detallada sobre todos y cada uno de los asuntos indicados en la petición.
- De igual manera debe ser comunicada o puesta en conocimiento del peticionario, dentro del término establecido para atender la petición de que se trate.

Aquellas peticiones verbales que sean contestadas por el IDIGER de manera verbal, deberá registrarse en los formatos establecidos por la entidad para la atención presencial y telefónica indicando, el contenido exacto de la respuesta y el funcionario que dio respuesta. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de responder por escrito las peticiones formuladas verbalmente.

OBSERVACION: Cuando la respuesta debe tenerse en cuenta que en aquellos casos donde la respuesta se genere en razón a un procedimientos especial, deberá atenderse a lo reglado en la norma que lo regule.

SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS.

El seguimiento y control de las PQRS, es competencia inicialmente de cada uno de los servidores que se le asigna cada uno de los requerimientos; en segunda instancia es competencia de los líderes o responsables de las diferentes dependencias realizar periódicamente el seguimiento y establecer acciones de mejora para garantizar las respuestas oportunas, claras y de fondo a la ciudadanía, finalmente las áreas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, conforme a sus competencias y de acuerdo con lo establecido en el procedimiento definido, deberá efectuar seguimiento y control periódico al estado de las- PQRS- recibidas en la Entidad, el cual será debidamente informado y socializado a las dependencias.

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - PQRS.

Las Áreas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, presentarán al titular de la Subdirección Corporativa un informe del estado del trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, como instrumento que evidencie el seguimiento y control al trámite de las –PQRS- recibidas y se publicará en la página web de la Entidad un “Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”; así mismo se enviarán comunicaciones periódicas a las dependencias sobre el estado de las mismas.

EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con sus funciones y competencias, la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces deberá evaluar de manera permanente el “Proceso de Atención al Ciudadano” de la Entidad y rendirá informe semestral sobre el particular al Director General del IDIGER.

PROCEDIMIENTOS REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES.

El IDIGER, deberá atender los términos y procedimientos especiales contenidos en la normatividad que para el efecto los regule, modifique, adicione o sustituya tales como procesos y términos judiciales, procesos disciplinarios, procesos administrativos sancionatorios, etc., los cuales se tendrán en cuenta en la tabla temática que se adopte en el sistema de Gestión Documental de la entidad.

SANCIONES

La falta de atención o la atención extemporánea de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS-, serán sancionados disciplinariamente por la Entidad, previo el procedimiento establecido en la Ley 734 de 2002 y las normas que la han modificado, sin perjuicio de la acción prevalente de los Entes de Control competentes, de conformidad con las normas legales vigentes.

FORMATOS

- Control de atención al ciudadano presencial y telefónico.
- Buzón de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - QRSF. Código PLE-FT-37
- Se incluyen los formatos que se creen en razón al presente manual y aquellos que se deriven del procedimiento de Administración y Análisis de PQS PLE-PD-09 versión 6 y en el procedimiento de Administración de Comunicaciones Oficiales Internas y Externas ADM-PD- Versión 5

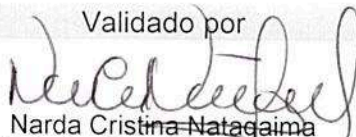
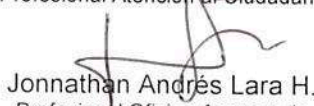
DOCUMENTOS EXTERNOS

EL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO – IDIGER, atenderá toda aquella normatividad, directriz y guía que expidan las Autoridades competentes relacionadas con el trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS.

CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Aprobado por
1	22/06/17	Creación del Manual de acuerdo a lo estipulado en la normatividad vigente	Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

7. Aprobación.

Elaborado por	Validado por	Aprobado por
 María Victoria Barrios Gómez Profesional Oficina Asesora Jurídica	 Narda Cristina Natagaima Profesional Atención al Ciudadano	 Mónica Rubio Arenas Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios
	 Jonnathan Andrés Lara H. Profesional Oficina Asesora de Planeación	 Jorge Enrique Angarita Jefe de la Oficina Asesora de Planeación

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con la dependencia responsable.

