



**PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
QUEJAS Y SOLUCIONES  
CODIGO: E-ACI-PR-001  
VERSION: 7.0  
VIGENCIA: abril de 2017**



**1. OBJETIVO**

Gestionar de forma oportuna y efectiva las quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones recibidas, de las Entidades, Servidores Públicos y/o Ciudadanía, ingresados a través de los diferentes canales de interacción determinados por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

**2. ALCANCE**

El procedimiento inicia con la recepción, de las PQRS, a través de los canales creados por el Departamento para tal fin, (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), ventanilla de correspondencia del DASCD, buzón de sugerencias, línea atención 368 00 38, Correo institucional atención al ciudadano, pagina web [www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)), continua con el direccionamiento, análisis y respuesta a los requerimientos y termina con la actuación administrativa que se debe adelantar, de evaluación y retroalimentación de la eficiencia, eficacia y efectividad del servicio.

**3. GLOSARIO**

Palabra	Definición
<b>Atención al Ciudadano</b>	Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.
<b>Ciudadano</b>	El término ciudadano es una condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que, como mayor de edad, tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos así como también derechos.
<b>Consulta</b>	Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas escritas o verbales, en relación con las materias a su cargo. ( Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 30 días hábiles )
<b>CORDIS</b>	Aplicativo de la gestión de correspondencia de la entidad
<b>Denuncia</b>	Es la puesta en conocimiento ante una autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
<b>Felicitación</b>	Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
<b>Petición</b>	Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. ( Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
<b>Petición de documentos</b>	Deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese 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 dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
<b>Petición mediante la cual se eleva una consulta a las autoridades</b>	En relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
<b>PQRS</b>	Forma en la que se clasifica una solicitud o requerimiento de las Entidades, Servidores Públicos y/o Ciudadanía.
<b>Queja</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
<b>Reclamo</b>	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles )

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)





PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
QUEJAS Y SOLUCIONES  
CODIGO: E-ACI-PR-001  
VERSION: 7.0  
VIGENCIA: abril de 2017



<b>Solicitud de información</b>	Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)
<b>Sugerencia</b>	Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles)

#### 4. POLITICAS OPERACIONALES

##### RECEPCIÓN

- Se dará trámite a los requerimiento PQRS dentro de los términos de ley:
  - Toda petición a los quince días (15) días siguientes a su recepción.
  - Peticiones de documentos diez (10) días siguientes a su recepción.
  - Peticiones de consulta dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
  - Cuestionarios de Proposiciones del Concejo de Bogotá, tres (3) días hábiles, según artículo 58; Acuerdo 348 de 2008
- Toda queja, reclamo, sugerencia, consulta, derecho de petición y tutela se recibirá a través de los siguientes canales: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), ventanilla de correspondencia del DASCD, buzón de sugerencias, línea atención 368 00 38, Ext. 1428, 1427, Correo institucional atención al ciudadano (contacto@serviciocivil.gov.co), pagina web [www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co).
- Todo Correo Electrónico que ingrese con requerimientos de información, debe ser impreso, radicado en el CORDIS e ingresado al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).
- El aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) y los demás canales para la recepción de PQRS, deben ser revisados dos veces al día.
- Se deben registrar todos los PQRS, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), tan pronto sean ingresados al CORDIS.
- Si el requerimiento que hace el ciudadano ingresó por el SDQS y no contiene toda la información necesaria para darle respuesta eficaz, se debe usar la opción de ampliación del requerimiento.
- Si el requerimiento ingresado por el SDQS, no es competencia del DASCD, se debe dar traslado por el mismo sistema SDQS, sin embargo, si se trata de una solicitud del orden nacional, se debe radicar la solicitud y asignar a la Oficina de Atención al Ciudadano, la cual remitirá por escrito a la entidad competente.

##### RESPUESTA

- Al momento de proyectar respuestas, se debe tener en cuenta el Protocolo de Atención al Ciudadano.
- Si en el momento de proyectar la respuesta, se identifica que falta información en la solicitud, se debe contactar al peticionario a través de los datos de contacto registrados, y solicitarle la ampliación de la información, para que detalle de forma adecuada la necesidad.
- La falta de competencia, no libera al servidor encargado del trámite de una queja, reclamo o solicitud, del deber de darle trámite al requerimiento inmediatamente es recibido y realizar la acción de traslado por competencia para lo cual deberá:
  - Comprender el objeto de la solicitud del ciudadano.
  - Identificar el objeto de la solicitud, que puede ser uno o varios, establecer la o las entidades responsables de resolver de fondo la solicitud.
  - Elaborar oficio remisorio de la comunicación a la entidad o entidades competentes, con indicación de la norma que los facultada para resolver de fondo, así como la finalidad del traslado, informando que de este trámite se dio aviso al peticionario, quejoso o solicitante.
  - Informar al usuario del trámite final dado a su solicitud con indicación de la o las entidades a las que se dirigió la comunicación, y con una breve explicación de la razón por la que se carece de competencia.
- Los requerimientos allegados por otras entidades a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y que también registran dirección y correo electrónico, deben responderse tanto por el SDQS, como por los datos de contacto registrados.
- La responsabilidad del servidor encargado de dar la respuesta a un derecho de petición, termina cuando se garantiza que se trató por todos los medios de suministrar o entregar la respuesta al peticionario solicitante.

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)





PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
QUEJAS Y SOLUCIONES  
CODIGO: E-ACI-PR-001  
VERSION: 7.0  
VIGENCIA: abril de 2017



- Si se presenta un número mayor a diez (10), Quejas y/o Reclamos del mismo asunto, el Departamento, podrá remitir a través de comunicado oficial.
- Circular 064 de 2012 "Se podrá dar una única respuesta y publicarla en un Diario de amplia circulación, en la página web y dar copia a quien la solicite. (inc. 2°, art.22)".

**ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS O DE MEJORA.**

Los Jefes de las áreas y Subdirectores, deben realizar análisis y seguimiento a cada uno de los requerimientos de quejas y reclamos remitidos por competencia e implementar acciones de mejora si es necesario.

**5. NORMATIVIDAD**

Tipo de Documento	N°	Año	Título
Constitución Política de Colombia		1991	Art. 2, 6,23 y 209
Ley	58	1982	Art. 2, 3, 4,7 y 25. "Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo". El Congreso de Colombia.
Ley	962	2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos" El Congreso de Colombia.
Ley	1474	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".
Ley	1437	2011	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Congreso de Colombia".
Ley	1712	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	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.
Directiva de Presidencia	04	2009	Estricto Cumplimiento al Derecho de Petición
Decreto Nacional	1166	2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
Decreto Nacional	103	2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Acuerdo	060	2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas
Decreto	197	2014	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
Directiva Alcaldía Mayor	015	2015	Directrices Relacionadas con la Atención de Denuncias y/o Quejas por Posibles Actos de Corrupción

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)





PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
QUEJAS Y SOLUCIONES  
CODIGO: E-ACI-PR-001  
VERSION: 7.0  
VIGENCIA: abril de 2017



Tipo de Documento	N°	Año	Título
Acuerdo	348	2008	"Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital" artículo 58.- funcionarios sujetos a citación.
Acuerdo	529	2013	"Por el cual se adoptan 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 con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones"
Acuerdo	630	2015	Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones
Circular	034	2008	Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
Circular	035	2008	Adopción de Estándares e Indicadores de Trámites de las Entidades del Distrito Capital.
Circular	018	2009	Informe Mensual de Quejas y Reclamos.
Circular	02	2013	Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derechos de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.
Circular	064	2013	"Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derechos de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011".
Circular	087	2015	Informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones.
Circular	030	2015	Implementación de la ley de transparencia (ley 1712 de 2014 y decreto 103 de 2015)
Circular	043	2015	Derecho de acceso y transparencia en la información pública distrital - socialización del decreto 103 de 2015 - por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014.

\* La normatividad aquí relacionada está directamente asociada a las actividades del presente procedimiento.

## 6. ENTRADAS

N° Actividad	Proveedor	Entrada	*Documento SIG	
			Código	Título
4 Radicar de los PQRS Recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales y PQRS	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), ventanilla de correspondencia del DASCOD, buzón de sugerencias, Correo institucional contacto@serviciocivil.gov.co, pagina web www.serviciocivil.gov.co	PQRS	No aplica	No aplica

\* Si la entrada es producto de la ejecución de un procedimiento y/o instructivo por favor diligenciar el campo Documento SIG

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCOD.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)



SC-CER431153



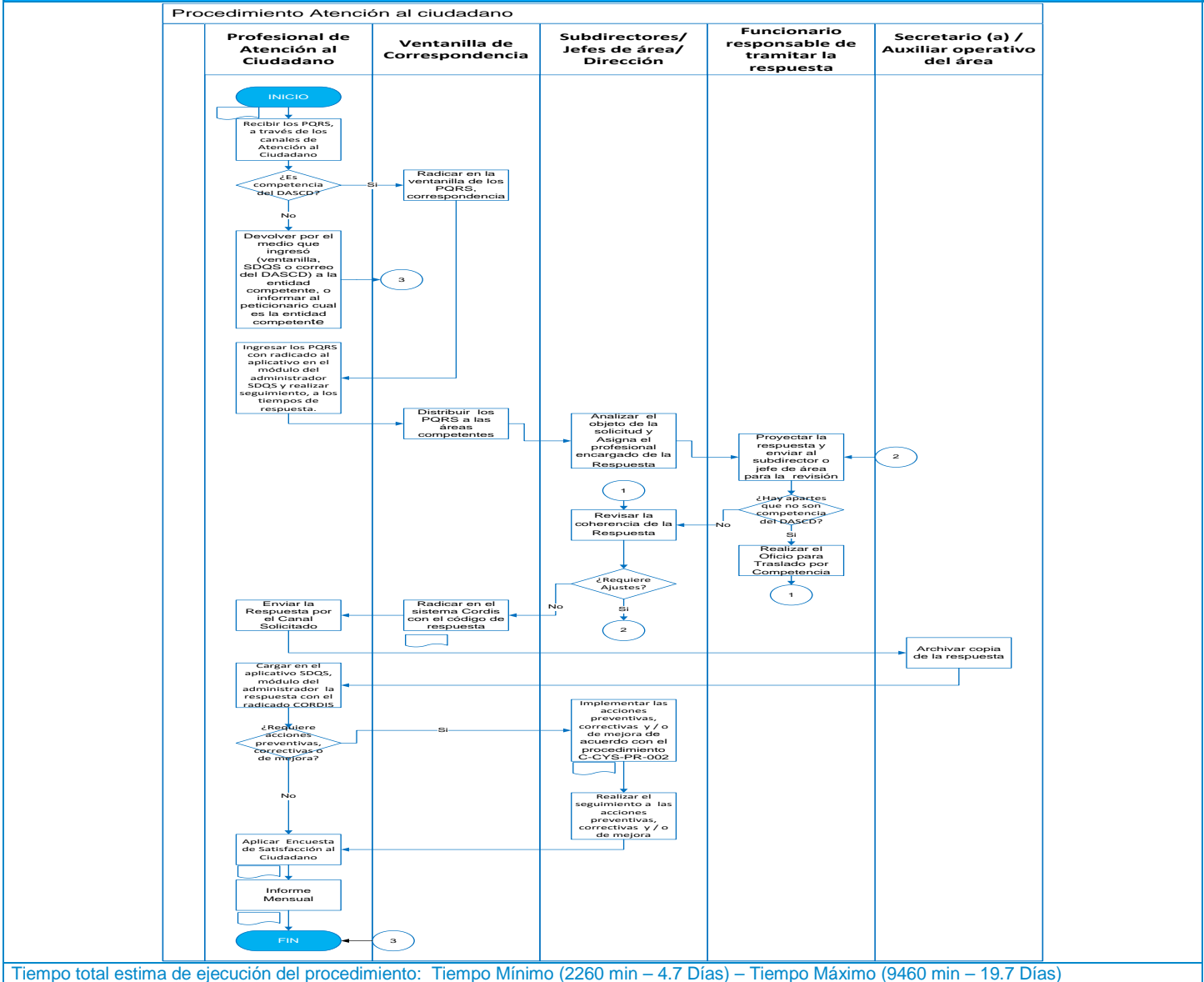
GP-CER431154



CO-SC-CER431153

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Diagrama de flujo



**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)



N°	Actividad	Tiempo (Min)	Responsable	Área	Registro
	Inicio del procedimiento				
1	Recibir los PQRS, a través de los canales de Atención al Ciudadano (ventanilla, SDQS, Buzón o correo del DASCD)	15	Profesional / Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	N/A
2	¿Es Competencia del DASCD? No: Continuar con la Actividad 3 Si: Continuar con la Actividad 4		Profesional / Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	N/A
3	Devolver por el medio que ingresó (ventanilla, SDQS o correo del DASCD) a la entidad competente, o informar al peticionario cual es la entidad competente para resolver la petición.	15	Profesional / Atención al Ciudadano Auxiliar de Correspondencia	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	Aplicativo SDQS
4	Radicar en la ventanilla de correspondencia los PQRS, que ingresaron por los diferentes medios de atención al ciudadano. (ventanilla, SDQS, Buzón o correo del DASCD)	15	Auxiliar de Correspondencia	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	Registro CORDIS
5	Ingresar los PQRS con el número del radicado, al aplicativo en el módulo del administrador SDQS y realizar seguimiento, a los tiempos de respuesta.	15	Profesional / Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	Aplicativo SDQS
6	Distribuir por el auxiliar de ventanilla los PQRS a las áreas competentes	10	Auxiliar de Correspondencia	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	
7	Recibir y Analizar por los Jefes de áreas o Subdirectores el objeto de la solicitud y Asignar al profesional encargado de la Respuesta	20	Responsables de Procesos y Jefes de área/ Dirección	Todas las áreas	
8	Proyectar la respuesta y enviar al subdirector o jefe de área para la revisión	480-3840	Profesional responsable de tramitar la respuesta	Área Asignada	
9	¿Hay apartes que no son competencia del DASCD? No: Pasa a la actividad 11 Si: Continúa con actividad 10				
10	Realizar el Oficio para darle el Traslado por Competencia, con la firma del Subdirector, Jefe de área o Directora	120	Profesional responsable de tramitar la respuesta	Área Asignada	
11	Revisar por el Jefe de Área, los Subdirectores o la Dirección, la coherencia de la respuesta para su aval mediante la firma	60	Responsables de Procesos y Jefes de área/ Dirección		

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)



N°	Actividad	Tiempo (Min)	Responsable	Área	Registro
12	¿El documento requiere ajustes? No: Continuar con la siguiente actividad 13 Si: Regrese a la actividad 8				
13	Radicular en el sistema CORDIS, poner el código de respuesta y tramitar la salida por los canales de ingreso, así como por los datos de contacto del peticionario	30	Auxiliar de Correspondencia	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	
14	Enviar la Respuesta por el Canal de ingreso y/o solicitado por el peticionario, actividad que realiza el encargado del Proceso de Atención al Ciudadano.	15	Profesional / Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	
15	Archivar copia de la respuesta, por el secretario (a) o auxiliar administrativo.	10	Secretario (a) /Auxiliar operativo del área	Área Asignada	
16	Cargar en el módulo del administrador del aplicativo SDQS, la respuesta con el número del radicado CORDIS	15	Profesional / Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario	
17	¿Requiere acciones preventivas, correctivas o de mejora? No: Continuar con la actividad 20 Si: Continuar con la actividad 18				
18	Implementar según el objeto del peticionario y las acciones determinadas por los Jefes de área, Subdirectores o la Dirección las acciones preventivas, correctivas y / o de mejora, que se requieran según el procedimiento C-CYS-PR-002	480-3840	Responsables de Procesos y Jefes de área/ Dirección		
19	Seguimiento a las acciones preventivas, correctivas y / o de mejora.		Responsables de Procesos y Jefes de área/ Dirección		
20	Aplicar cada mes la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano, según formato E-ACI-FM-002 - V1, a los PQRS que tengan contacto telefónico.	480-960	Profesional / Atención al Ciudadano		
21	Realizar el informe mensual de seguimiento a los PQRS, indicando el estado de respuesta, si están cerrados, tiempo de respuestas y traslados por competencia, así como los datos de la Encuesta de Satisfacción al Ciudadano.	480	Profesional / Atención al Ciudadano		
	<b>Fin del proceso</b>				

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)



## 8.SALIDAS

N° Actividad	Salida	Cliente	*Documento SIG	
			código	Título
13	Respuesta con radicado en el sistema CORDIS.	Ciudadano Peticionario		
19	Acciones preventivas, correctivas y / o de mejora	Áreas del DASCD	C-CYS-PR-002	Procedimiento de acciones preventivas, correctivas y / o de mejora.
21	Encuesta de Satisfacción al Ciudadano	Ciudadanos Peticionarios	E-ACI-FM-002 - V1	Formato de encuesta de Satisfacción al Ciudadano
22	Informe mensual de PQRS	Responsables de Procesos y Jefes de área/ Dirección		

\* Si la salida es producto de la ejecución del procedimiento y/o instructivo por favor diligenciar el campo Documento SIG

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia		Descripción de Actividades
	Desde	Hasta	
No. 01 /PA -07 QS-PR01	10 de 02 de 2010	12 de 02 de 2009	Creación del Documento el Trámite de los Requerimientos en SDQS
No. 01 /PA-07-QS-PR02	12 de 02 de 2009	30 de 02 de 2012	Creación del Documento procedimiento Trámite Derecho de Petición.
No. 01 /PA- PA -07 QS-PR01	30 de 02 de 2012	31 de 01 de 2014	Actualización de Información y Normatividad del Documento.
No. 02 E-GC-P4	31 de 01 de 2014	JULIO de 2014	Actualización de información, formato y actividades del procedimiento según normatividad, se incluyó la información del trámite derecho de petición a este procedimiento.
E-ACI-PR-001 VERSION: 3.0	JULIO de 2014	Septiembre de 2014	Actualización de información, formato y actividades del procedimiento según normatividad.
E-ACI-PR-001 VERSION: 4.0	Septiembre de 2014	26/08/2015	Actualización del documento de acuerdo al instructivo E-SIG-IN-001 Elaboración y Control de Documentos SIG / y normatividad vigente del proceso.
5.0	26/08/2015	Julio 2016	Actualización del documento de acuerdo al instructivo E-SIG-IN-001
6.0	Julio 2016	Junio de 2017	Incorporación de logos según certificación de Icontec
7.0	Junio de 2017		Actualización y registro de nuevas actividades, relación de tiempos, registro de nuevas entradas actualización del Protocolo y cambio de formato

## 10. ELABORADO Y APROBADO

	Actualizó	Revisó	Aprobó
Nombre:	José Alexander Cardona Arango	Diego Alejandro Morales Silva	José Agustín Hortúa Mora

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASCD.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311  
[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)







PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO  
QUEJAS Y SOLUCIONES  
CODIGO: E-ACI-PR-001  
VERSION: 7.0  
VIGENCIA: abril de 2017



<b>Cargo:</b>	Auxiliar Administrativo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Subdirector Corporativo
<b>Dependencia:</b>	Oficina Asesora de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Subdirección Corporativa y de Control Disciplinario

**Recuerde:** Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la intranet y Aplicativo SIG del DASC.

Carrera 30 No 25-90  
Piso 9 Costado  
Oriental

PBX: (1) 368 00 38  
Código Postal: 111311

[www.serviciocivil.gov.co](http://www.serviciocivil.gov.co)

