SDIS;Dest:4;DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO
Orig:DIRECCION DE ANALISIS Y DISENO ESTRATEGICO
Asun:CORRESPONDENCIA INFORMATIVA
Fecha: 10/09/2014 03:56 PM Fol:1 Anx:16
Rad: INT-51407 null

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

INT - 51407
10-09-14

CIRCULAR N° [illegible]-G 10 SET. 2014 F-CIR-003
INT-51407

PARA: Subsecretario, Directoras(es) Poblacional, Territorial, de Gestión Corporativa, de Análisis y Diseño Estratégico, Jefes de Oficina Asesora De Comunicaciones, de Control Interno, Asesora Jurídica y de Asuntos Disciplinarios

DE: Secretario Distrital de Integración Social

ASUNTO: Actualización de las directrices del Sistema Integrado de Gestión

Las nuevas directrices del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que a partir de la fecha deben ser conocidas, implementadas y controladas por sus equipos de trabajo en aquellas acciones que indiquen a su dependencia como instancia responsable, son las siguientes:

a. Procedimiento del Proceso de Direccionamiento de los Servicios Sociales:

1. PCD-EV-TP-212. Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía en la SDIS (procedimiento actualizado, antiguo nombre: Trámite de Requerimientos de la Ciudadanía a Través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	**Aprobó**
	Subsecretario mediante memorando INT-43234 de 2014

b. Procedimiento del Proceso de Gestión de Bienes y Servicios:

2. GL-3-PR-0. Entrada de Bienes (procedimiento actualizado, antiguo nombre: Entrada de Bienes por Donación, Compras Caja Menor, Reposición y Entrada de Bienes en el Sitio de Utilización)	**Aprobó**
	Director de Gestión Corporativa mediante memorando INT-43912 de 2014

Estas directrices fueron aprobadas por los líderes y lideresas de proceso, y se encontraron conformes en su metodología por la dirección de análisis y diseño estratégico, dando cumplimiento al decreto 607 de 2007 en sus artículos 4 (literal L) y 14 (literales c y e).

Los documentos expedidos mediante la presente circular harán parte del manual de la entidad y deben tenerse en cuenta en los ejercicios de inducción y reinducción ordenados por el instructivo I-TH-PR-006 del proceso de gestión de talento humano, dado que podrían ser aplicables al puesto de trabajo de las personas vinculadas a sus dependencias.

Jorge Enrique Rojas
Secretario Distrital de Integración Social

Anexo: Lo enunciado (16 folios)

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

Secretaría Distrital de Integración Social			
Responsables	**Nombre**	**Firma**	**Fecha**
Elaborado por	Juan Vega - Gestor DADE para el SIG de procesos y procedimientos		4 SEP. 14
Revisado por	Marcela Ceballos Medina - Subdirectora de diseño, evaluación y sistematización (supervisora del equipo de gestores DADE para el SIG)		4 SEP. 14
Aprobado por	Carlos Vladimir Cobo Ramírez - Director de análisis y diseño estratégico (representante de la alta dirección para el SIG)		05-09-2014
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, y por lo tanto bajo nuestra responsabilidad lo recomendamos para firma del **Secretario Distrital de Integración Social.**			

La versión de este documento puede estar desactualizada, consulte la versión oficial vigente en la intranet – Sistema Integrado de Gestión

1. Objetivo del procedimiento

Atender los requerimientos formulados por la ciudadanía, que se relacionen con el cumplimiento de la misión y objetivos funcionales de la Secretaria Distrital de Integración Social, con el fin de dar cumplimiento a los principios, procedimientos y términos dispuestos legalmente, a través de los canales de interacción definidos por la entidad y el Distrito.

2. Glosario

ALERTAS TEMPRANAS.- Hace referencia a las comunicaciones a través de las cuales el SIAC informa a las dependencias parametrizadas los requerimientos que se encuentran en trámite y son de su competencia; con el propósito de realizar el trámite oportuno de los mismos.

AMABILIDAD.- Atención de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgando a la persona atendida toda la importancia que se merece.

ATRIBUTOS DE CALIDAD EN LA RESPUESTA.- Son características que permiten garantizar respuestas oportunas, claras, cálidas y coherentes a los requerimientos de la ciudadanía con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

BUZÓN DE SUGERENCIAS.- Medio de recolección de las opiniones ciudadanas.

CALIDAD EN LA RESPUESTA.- Desarrollo de las tareas de la mejor manera, a fin de satisfacer realmente las expectativas y requerimientos de la ciudadanía; dando cumplimiento a los cuatro atributos para dar respuesta: Oportunidad, Claridad, Calidad, Coherencia

CENTRO DE ATENCIÓN.- "Equipamiento de referencia institucional adecuado para el desarrollo del servicio, así como la ejecución de actividades administrativas y técnicas propias del mismo" (procedimiento de prestación del servicio social PCD-PCD-PS-PS-560).

CIUDADANO/A.- Toda persona que forma parte de una comunidad, la condición de miembro de dicha comunidad se conoce como ciudadanía, y conlleva una serie de deberes y una serie de derechos que cada ciudadano debe respetar y hacer que se cumplan como un ciudadano.

CONFIABILIDAD.- Atención que permita a los ciudadanos y ciudadanas confiar en la exactitud de la información suministrada

CONSULTA.- Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones

CONTRADICCIÓN.- Oportunidad de controvertir, a través de los medios legales, las decisiones que tomen las autoridades frente a una petición.

DEFENSOR - DEFENSORA DE LA CIUDADANÍA.- El Defensor(a) de la Ciudadanía es una figura creada por el Gobierno Distrital, que se adopta en la Secretaría de Integración Social (SDIS) por medio de la resolución 1139 de Septiembre de 2010. A través de ella se busca la efectiva protección de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas que hacen uso de los servicios prestados por esta entidad. Dicha protección se traduce en la solución que el Defensor o la Defensora realice de las controversias (no judiciales) que puedan originarse entre los ciudadanos, ciudadanas y la SDIS por la prestación de un determinado servicio.

DEPENDENCIAS PARAMETRIZADAS SDIS- SDQS.- se entiende por estas las áreas de la SDIS que han sido debidamente parametrizadas en el SDQS como Usuarios, tales como: Direcciones, Subdirecciones centrales y locales, oficinas, despacho, subsecretaría, comisarías

DERECHO DE PETICIÓN.- Es el derecho que toda persona tiene para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular, ante las autoridades públicas o ante particulares que cumplen una función pública y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa

DESIGNADOS SDQS.- Servidora ó servidor público responsable operar el SDQS en las dependencias parametrizadas; los cuales se encuentran autorizados a través del oficio de designación del SDQS, por parte del Usuario Responsable.

DIGNIDAD.- Atención respetuosa y equitativa a todos los ciudadanos(as).

DOCUMENTO.- Información y su medio de soporte. Ej: Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. NOTA El medio de soporte puede ser papel, magnético, óptico o electrónico, muestra patrón o una combinación de estos.

EFECTIVIDAD.- Respuesta satisfactoria a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos-as, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen la acción de los servidores-as públicos.

ESTADO DE LA PETICIÓN.- Condición y/o situación en la que se encuentra la petición y a través de la cual se determina el cierre o continuidad del proceso de seguimiento.

ESTADO DE REQUERIMIENTOS EN EL SDQS – SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-

- **Por Tramitar :** hace referencia a los requerimientos que se encuentran en el SDQS y a la fecha están pendientes por respuesta, dentro de los términos legales
- **Por cierre:** hace referencia a aquellos requerimientos que están pendientes de "cierre definitivo de respuesta" en el Sistema
- **Por clasificar:** hace referencia a aquellos requerimientos que están en estado "solicitudes de Clasificación", es decir, que no han sido asignados para su trámite
- **Vencido**: hace referencia a aquellos requerimientos cuya fecha para dar respuesta fue superada

FELICITACIÒN.- Reconocimiento positivo que presenta la ciudadanía frente a las actuaciones y procesos cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de la misión de la SDIS.

GESTIÓN.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

INFORME.- Documento en el que se presentan las acciones y resultados de la gestión, durante un período determinado.

LENGUAJE INCLUYENTE.- Conforme al Acuerdo 381 de 2009 del Concejo de Bogotá, Artículo 3. "entiéndase por lenguaje incluyente, el uso de expresiones lingüísticas que incluyan tanto al género femenino como al masculino, cuando se requiera hacer referencia a ambos y no el uso exclusivo del género masculino".

OPORTUNIDAD.- Agilidad o cumplimiento de los tiempos establecidos.

PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.- Documento que contiene normas básicas de atención dirigidas al trato adecuado hacia las personas con discapacidad, desde una visión integral, multidimensional e incluyente, que contribuye al reconocimiento, garantía y restitución de los derechos de esta población.

PUBLICIDAD.- Comunicación masiva por medios eficaces, adecuados y precisos con los que se dan a conocer las decisiones ó respuestas, producto de las peticiones.

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 público.

RECEPCIÓN.- Acción a través de la cual se reciben las peticiones.

RECLAMO: Manifestación presentada por ciudadanas y ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

REGISTRO.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

RESPONSABILIDAD.- Derecho natural otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

RESPUESTA.- Contestación o manifestación escrita, que busca dar conformidad a la petición realizada

SEGUIMIENTO.- Actividad que se realiza con el fin de garantizar que la petición sea respondida dentro del término legal y resuelta en forma definitiva.

SERVICIO A LA CIUDADANÍA:.- Conjunto de actividades que se llevan a cabo al interior de la SDIS con el objetivo de conocer, responder y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, facilitando que cumpla con sus deberes y le sea reconocido el Derecho a ***la Información, Comunicación y Conocimiento.***

SIAC.- Conforme a la Resolución 1139 de 2010 el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía –SIAC-, en el marco del Sistema Integrado de Gestión, es un sistema de comunicación directa, confiable, amable, digna y efectiva entre la ciudadanía y la Secretaría de Integración Social que recibe peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias sobre los Servicios Sociales y la calidad de atención ofrecida en la SDIS

SILENCIO ADMINISTRATIVO.- Mecanismo legal para evitar que la falta de respuesta de la administración impida al peticionario-a defender sus derechos e intereses. Puede ser positivo o negativo.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: 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.

SOLICITUD DE COPIA: Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

SUGERENCIA: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

USUARIO SDQS.- Jefes de dependencia de la SDIS parametrizados en el SDQS, los cuales cuentan con Usuario y Clave debidamente asignados; siendo los Responsables del adecuado uso y operación del SDQS en su dependencia

3. Condiciones generales

La SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL debe velar por el cumplimiento de lo preceptuado legalmente en el Decreto 019 de 2012 en sus Artículos 12 y 13. ARTÍCULO 12. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS POR PARTE DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. ARTÍCULO 13. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. Todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

El servicio que se ofrece en la SDIS debe ser prestado de manera óptima con los estándares de atención establecidos en el **MANUAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**, el cual contiene los **Derechos y Deberes de la Ciudadanía,** y en el **PROTOCOLO DE ACCESIBILIDAD PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD,** garantizando un servicio Confiable, Amable, Digno y Efectivo en la SDIS.

a. Un ciudadano ó ciudadana reporta ante cualquier Dependencia de la SDIS un requerimiento por cualquiera de los canales disponibles para ello:

- **En forma personal:** Nivel Central: Carrera 7 No. 32-12 Oficina 1105; Nivel Local: Subdirecciones Locales para la Integración Social o cualquier otro Centro de Atención.

- **Telefónicamente ó fax:** 3 27 97 97 Ext. 1100 - 1101 -1136
  - Línea gratuita 01 8000 127 007
  - Línea 195 Centro de Contacto Distrital

- **Por escrito:** Carrera 7 No. 32 – 12 / Oficina de Correspondencia
  - Buzones de Sugerencias

- **Virtual:** Pagina Web: www.integracionsocial.gov.co
  - defensordelaciudadania@sdis.gov.co
  - integración@sdis.gov.co
  - www.bogota.gov.co

b. Los requerimientos serán respondidos conforme al término legal establecido, contado a partir del día hábil siguiente de recibido en la entidad, Así:

- Petición de interés general o particular, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias: **15 días hábiles**
- Solicitud de información: **10 días hábiles**
- Consulta: **30 días hábiles**
- Requerimientos entre entidades: **10 días hábiles**
- Solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes: **10 días hábiles**

c. El cargue de los requerimientos ciudadanos, en la SDIS se realizarán así:

- Los requerimientos se deben ingresar al SDQS, a más tardar el día siguiente de su recepción en la Entidad.
- El cargue de la respuesta a los requerimientos en el SDQS debe realizarse dentro de los términos legales.

d. El trámite de los requerimientos recibidos a través de los buzones de sugerencias ubicados en cada Subdirección Local para la Integración Social u otro Centro de Atención; se realizará conforme al Lineamiento de Apertura De Buzones De Sugerencias De La Secretaría Distrital De Integraciónn Social L-DS-SDQS-01.

e. Todo requerimiento que se reciba en la SDIS proveniente de organismos de **Control Político** Nacionales y Distritales debe tramitarse conforme a lo establecido en el procedimiento de ATENCION A PETICIONES DEL CONCEJO DE BOGOTA Y EL CONGRESO DE LA REPUBLICA

f. Diariamente las dependencias de la SDIS parametrizadas en el SDQS deberán acceder y revisar el sistema en el link *Atención de Requerimientos – Solicitudes de tramites*

g. Los ciudadanos o ciudadanas que no deseen identificarse podrán presentar sus requerimientos los cuales serán tramitados conforme a lo estipulado en la Ley.

h. Cada una de las Dependencias parametrizadas en el SDQS ingresará el 100% de los requerimientos recibidos directamente; de conformidad con el numeral 3 del artículo 3 Decreto 371 de 2010, **"El registro de la Totalidad de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Solicitudes de Información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones,..."**. Incluso, aquellos requerimientos recibidos en cada dependencia que no sean competencia de la SDIS y/o de la dependencia, para lo cual, se deberá adelantar el registro en el SDQS o clasificación según corresponda.

i. Todas las respuestas a los requerimientos de los ciudadanos y ciudadanas deberán ser firmadas por el jefe de la dependencia una vez se adelante la validación y verificación de la misma, garantizando los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.

j. Cada una de las Dependencias parametrizadas en el SDQS ingresarán al Sistema la respuesta dentro de

los términos establecidos legalmente, registrando en observaciones el número de radicado y fecha de entrega de la respuesta.

k. La no competencia de la Dependencia ante la que se plantea la petición, no la exonera del deber de responder notificando la respuesta al interesado y remitiéndola al competente.

l. Todo requerimiento que se reciba por medio escrito, deberá tener una respuesta por MEDIO ESCRITO

m. Desde el SIAC Central, una vez a la semana, se remiten las ALERTAS TEMPRANAS a través de las cuales se informa a las dependencias parametrizadas los requerimientos que se encuentran en trámite y son de su competencia; con el propósito de realizar el trámite oportuno de los mismos.

n. Desde el SIAC Central se remite a las dependencias los soportes o documentos físicos adjuntos a los requerimientos recibidos; con el fin que éstos reposen en las dependencias competentes.

o. Toda respuesta a un requerimiento ANÓNIMO deberá fijarse en un lugar visible a la Ciudadanía, por el término de cinco (5) días hábiles (Ley 1437 de 2011), certificando dicha publicación mediante INFORME SECRETARIAL ó EDICTO. Cuando se trate de respuesta a requerimientos ANONIMOS en el nivel central, se debe gestionar ante el SIAC NIVEL CENTRAL, la revisión, firma del Informe Secretarial por parte del Defensor –a de la Ciudadanía y publicación, conforme al formato establecido para tal fin.

p. Todas las evidencias y registros de este procedimiento deben quedar consignadas en el software del SDQS.

q. De manera trimestral el SIAC, reportará a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y a la Oficina de Control Interno, los requerimientos y Dependencias con respuesta fuera de los términos legales establecidos, quienes actuaran conforme a su competencia.

r. Cuando no sea posible la notificación de la respuesta al ciudadano-a por los medios informados por el mismo, se publicara la respuesta en la cartelera informativas ó de fácil acceso de la ciudadanía, por el término de cinco (5) días hábiles.

s. Conforme a la Resolución 1149 de 1 de agosto de 2007, las quejas y denuncias por actos de corrupción realizados por servidores/as y/o colaboradores de la Secretaría Distrital de Integración Social, serán remitidos al Defensor(a) de la ciudadanía de la SDIS.

t. Una vez se da respuesta parcial, el plazo en que se dará una respuesta de fondo o definitiva no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

u. Son referencia jurídica del procedimiento las siguientes normas:

CONSTITUCIÓN POLÌTICA DE COLOMBIA: DERECHOS FUNDAMENTALES, ART. 23: *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.*

LEY 1437 de 2011 PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

LEY 1474 DE 2011, ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA: Capitulo VI Políticas Institucionales y Pedagógicas Numeral b, sistema de quejas y reclamos. ***Artículo 76.*** *Oficina de Quejas, Sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional*

DECRETO 19 DEL 10 DE ENERO DE 2012, PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA *"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"*

DECRETO 371 DE 2010 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ *"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para prevención de la corrupción en la entidades y organismos del Distrito Capital"*

CIRCULAR 2 DE 17 DE ENERO DE 2012 DE LA VEEDURÍA DISTRITAL: Cumplimiento de Leyes 1437 y 1474, en materia de atención de quejas y reclamos.

CIRCULAR 3 DE 17 DE ENERO DE 2012 DE LA VEEDURÍA DISTRITAL: Planes Institucionales y Auditorias Externas Decreto 371.

CIRCULAR 12 DE FEBRERO 27 DE 2007, DE LA SECRETARÍA GENERAL: Operación del sistema distrital de quejas y soluciones

DIRECTIVA 2 DE 2005 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ: La Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano creada mediante Decreto No.069 del 20 de marzo de 2003, durante sesión plenaria desarrollada el día jueves 18 de septiembre de 2003 aprobó recomendar la implementación de la Política de Servicio al ciudadano.

DIRECTIVA 2 DE 2005 DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ: Institucionalmente, la responsabilidad principal por el servicio al ciudadano recae en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, que cuenta con la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, dependencia encargada de llevar a cabo las políticas en este campo. Sin embargo, dado el carácter transversal del plan, se ha consolidado un estilo de trabajo que articula y coordina las acciones de múltiples entidades por medio del comité y como una de las estrategias del Objetivo de Gestión Pública Humana, Sostenible y Eficaz del Plan de Desarrollo "Bogotá Sin Indiferencia, Un Compromiso Social contra la Pobreza y la Exclusión".

DECRETO 607 DE 2007 DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL: *"Por el cual se determina el objeto, la estructura Organizacional y Funciones de la Secretaria Distrital de Integración Social,* ***Artículo 9°. Subsecretaria Distrital de Integración Social.*** *Son funciones de la Subsecretaría de Integración Social de la Secretaría Distrital de Integración Social, las siguientes:* ***g)*** *Estructurar el área de defensa de la ciudadanía y fortalecer el control social en procura de una mejor prestación de los servicios sociales, así como las estrategias para dar respuesta pertinente y oportuna a sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias."*

CIRCULAR 33 DE JULIO 18 DE 2008, DE LA SECRETARÍA GENERAL: Procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital De Quejas Y Soluciones.

CIRCULAR 34 DE JULIO 18 DE 2008, DE LA SECRETARÍA GENERAL: Administración del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

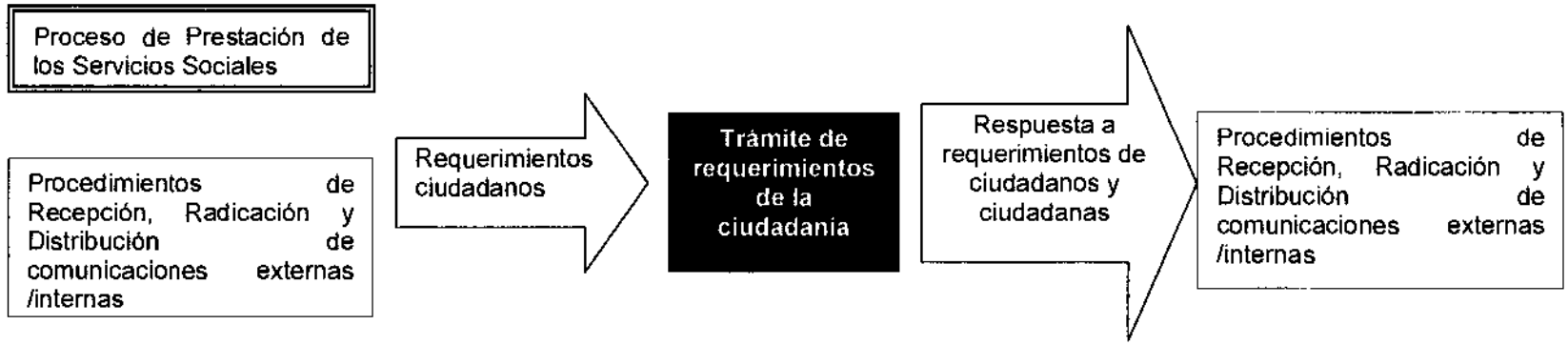
CIRCULAR 18 DE MAYO 8 DE 2009 DE LA SECRETARÍA GENERAL: Informe mensual de quejas y reclamos.

RESOLUCIÓN 1139 DE SEPTIEMBRE 28 DE 2010, DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL: Se crea el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se adoptan sus lineamientos

RESOLUCIÓN 1431 DE OCTUBRE 7 DE 2011, DE LA SECRETARÍA OISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL: *"Por la cual se modifican algunos artículos de la Resolución 1139 de septiembre 28 de 2010"*

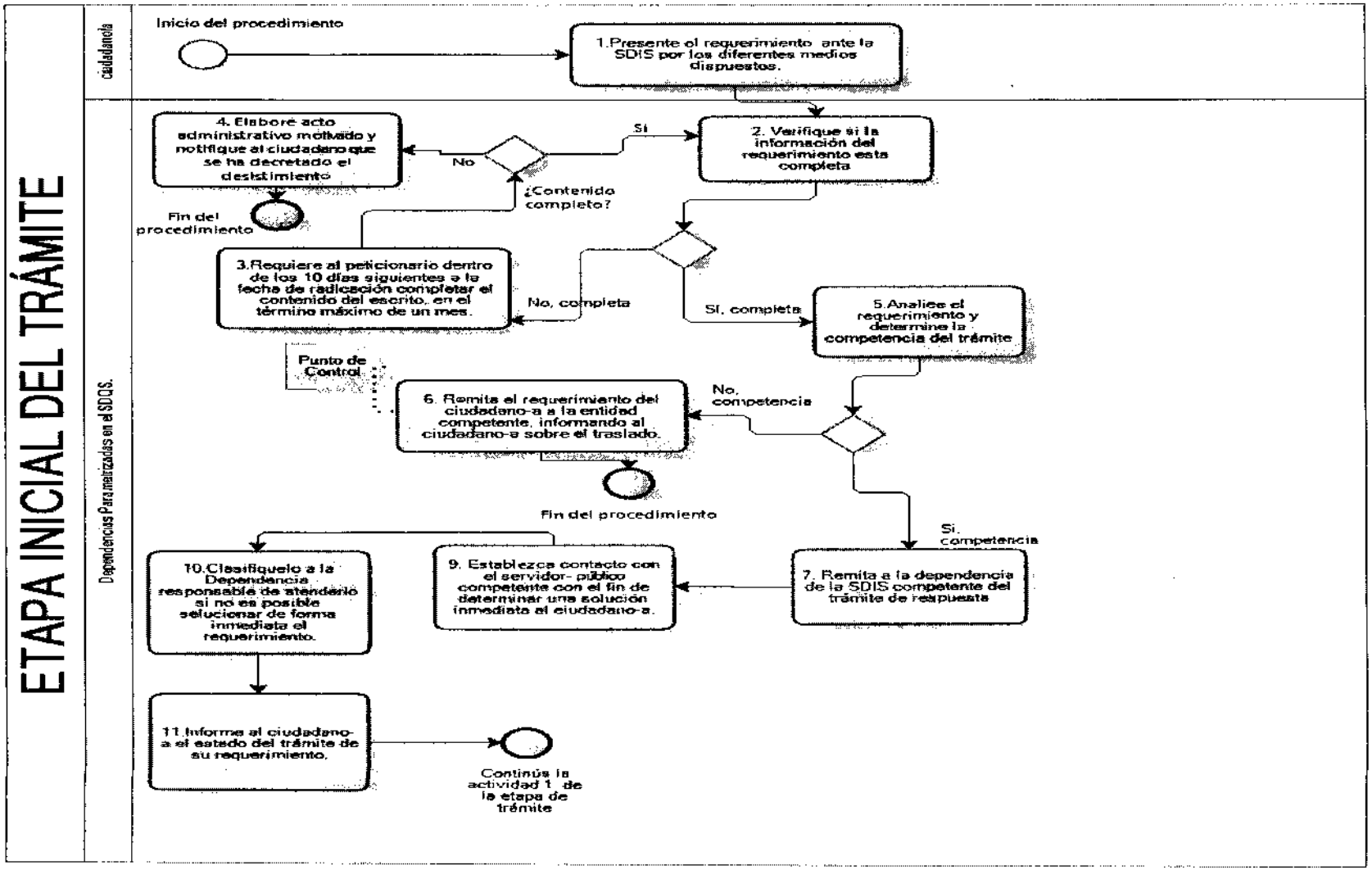
CIRCULAR 31 DE OCTUBRE 14 DE 2011, DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL: Actualización del Procedimiento: servicio integral de atención a la ciudadanía. Tramite de requerimientos ciudadanos a través del sistema distrital de quejas y soluciones (SDQS)

4. Relación con otros procedimientos y procesos

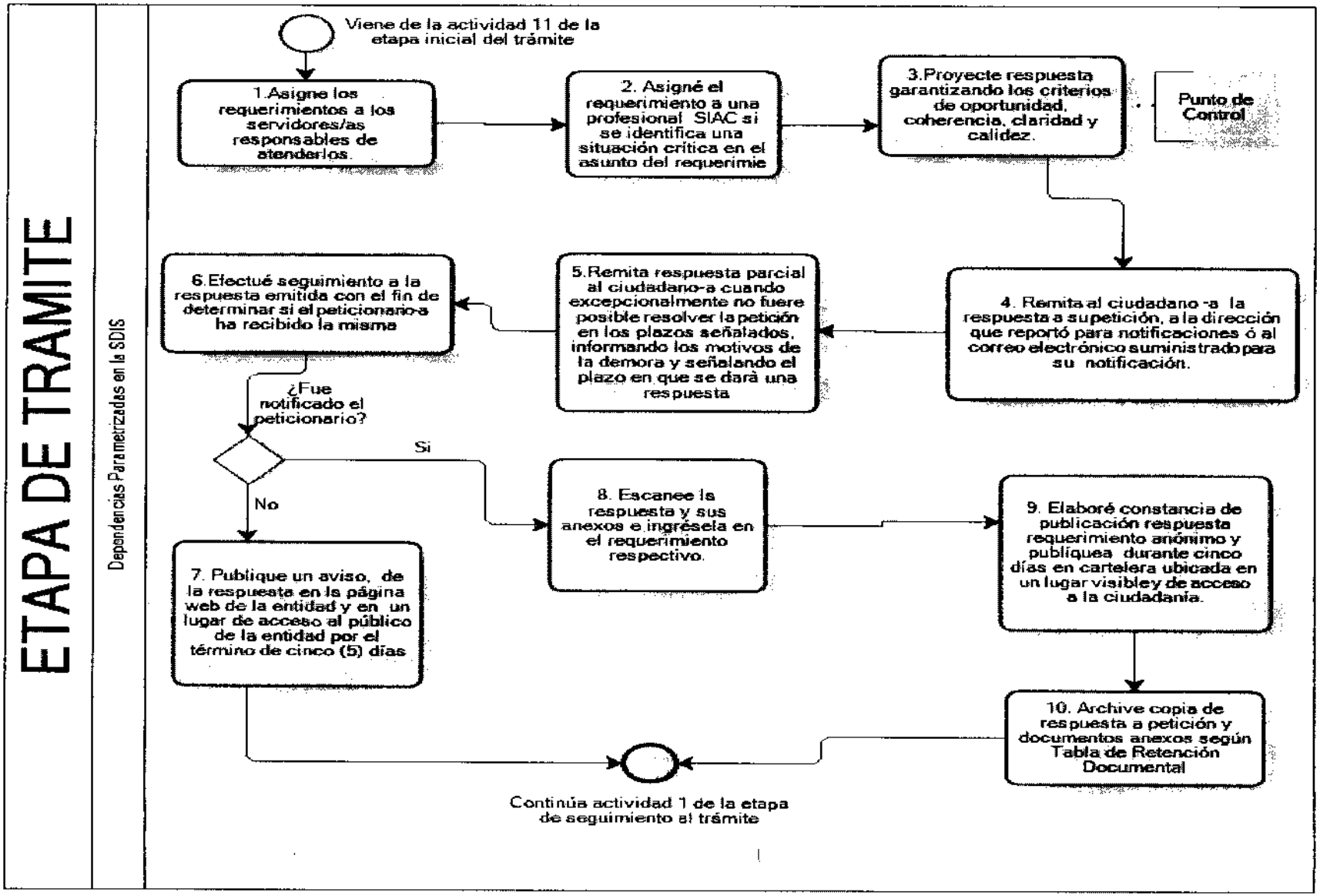


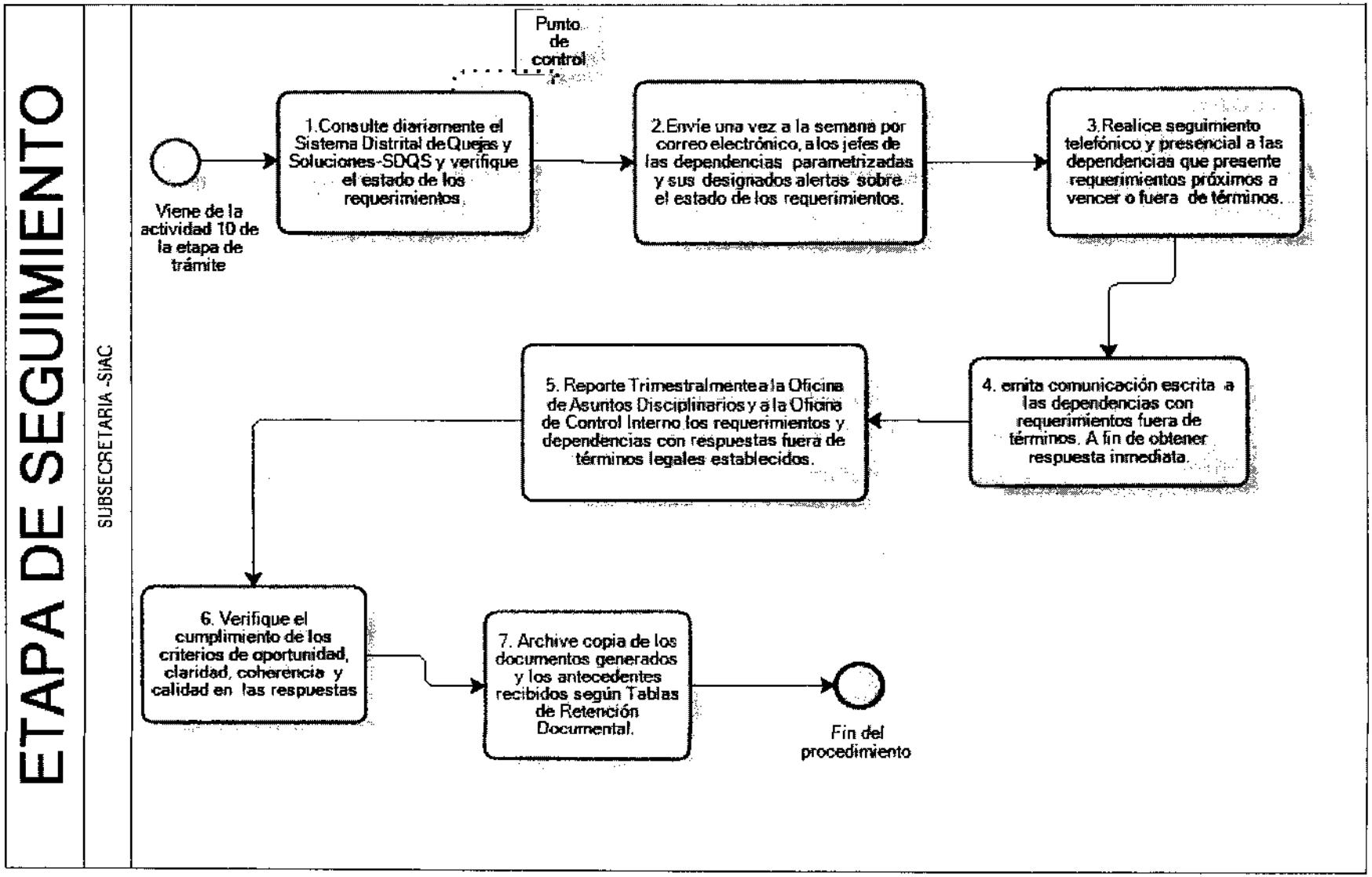
5. Diagramas de flujo en páginas siguientes (ver activos de información en el capítulo 6 "aclaraciones")

PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SDIS



PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTD PARA EL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE LA CIUDADANÍA EN LA SDIS




ETAPA DE SEGUIMIENTO
SUBSECRETARIA -SIAC
Punto de control
Viene de la actividad 10 de la etapa de trámite
1.Consulte diariamente el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y verifique el estado de los requerimientos.
2.Envíe una vez a la semana por correo electrónico, a los jefes de las dependencias parametrizadas y sus designados alertas sobre el estado de los requerimientos.
3.Realice seguimiento telefónico y presencial a las dependencias que presente requerimientos próximos a vencer o fuera de términos.
4. emita comunicación escrita a las dependencias con requerimientos fuera de términos. A fin de obtener respuesta inmediata.
5. Reporte Trimestralmente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y a la Oficina de Control Interno los requerimientos y dependencias con respuestas fuera de términos legales establecidos.
6. Verifique el cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidad en las respuestas
7. Archive copia de los documentos generados y los antecedentes recibidos según Tablas de Retención Documental.
Fin del procedimiento

6. Aclaración de las actividades

1. ETAPA INICIAL DEL TRÁMITE (primer flujograma)

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
1	INICIO Presente el requerimiento ante la Secretaría Distrital de Integración Social por cualquiera de sus modalidades verbalmente, por escrito o por los diferente medios idóneos dispuestos por la entidad	Ciudadana o ciudadano	No requiere	Si es por escrito documento que contenga como mínimo nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, documento de identidad, dirección de correspondencia, agregando si lo desea número fax y dirección electrónica, objeto claro del requerimiento
2	Verifique si la información del requerimiento esta completa. ¿La petición esta completa? Si, continuar paso 5 No, continuar paso 3	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	
3	Requiera al peticionario dentro de los 10 días siguientes a la fecha de radicación completar el contenido del escrito, en el término máximo de un mes. ¿El peticionario completa el requerimiento? Si, continuar paso 5 No, continuar paso 4	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Comunicado de solicitud Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
4	Elaboré acto administrativo motivado y notifique al ciudadano que se ha decretado el desistimiento y el archivo del expediente.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Acto administrativo motivado. Comunicado de solicitud Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SERVIDDR (A)	ACTIVD DE INFORMACIÓN
5	Analice el requerimiento y determine la competencia del trámite ¿Es competencia de otra entidad? Sí, continuar paso 6 No, continuar paso 7	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
6	Remita el requerimiento del ciudadano-a a la entidad competente, informando al ciudadano-a sobre el traslado, todo en términos del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Comunicado de traslado y respuesta al ciudadano-a
7	Remita a la dependencia de la SDIS competente del trámite de respuesta.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
9	Si el requerimiento es presentado en forma presencial o telefónica establezca contacto con el servidor- público competente con el fin de determinar una solución inmediata al ciudadano-a.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
10	Clasifiquelo a la Dependencia responsable de atenderlo si no es posible solucionar de forma inmediata el requerimiento.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
11	Informe al ciudadano-a el estado del trámite de su requerimiento (continúa la actividad 1 de la etapa de trámite)	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Comunicado al ciudadano-a

2. ETAPA DE TRÁMITE (segundo flujograma)

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
1	(viene de la actividad 11 de la etapa inicial del trámite) Asigne los requerimientos a los servidores/as responsables de atenderlos.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
2	Asigné el requerimiento a una profesional SIAC si se identifica una situación crítica en el asunto del requerimiento a fin de garantizar respuesta oportuna y de fondo.	Subsecretaría – SIAC	Profesionales SIAC	Formato de seguimiento y acompañamiento a Dependencias.
3	Proyecte respuesta garantizando los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Respuestas a los-as ciudadanos-as
4	Remita al ciudadano –a la respuesta a su petición, a la dirección que reportó para notificaciones ó al correo electrónico que el peticionario-a suministre para que se le notifique por medios electrónicos. Esta respuesta debe ser remitida dentro de los términos legales y registrada en el SDQS.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
5	Remita respuesta parcial al ciudadano-a cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará una respuesta	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVD DE INFORMACIÓN
6	Efectué seguimiento a la respuesta emitida con el fin de determinar si el peticionario-a ha recibido la misma. ¿Fue notificado el peticionario/a? No, continuar paso 7 Si, continuar paso 8	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	
7	Publique un aviso, con copia integra de la respuesta en la página web de la entidad y en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días, cuando se desconozca la información o datos sobre el destinatario, o cuando la respuesta sea devuelta por la Oficina de correspondencia de la SDIS porque la dirección es incorrecta, no existe, destinatario desconocido, no hay quien la reciba, cambio de domicilio, entre otros.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Aviso respuesta
8	Escanee la respuesta y sus anexos e ingrésela en el requerimiento respectivo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Jefes de Dependencias y Servidor (a) o contratista designado	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS.
9	Elaboré constancia de publicación respuesta requerimiento anónimo con la copia de la respuesta a la petición formuladas por personas no determinadas (anónimas) publíquela durante cinco días como mínimo en cartelera ubicada en un lugar visible y de acceso a la ciudadanía.	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Servidor (a) o contratista asignado	Constancia publicación respuesta a requerimiento anónimo

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
10	Archive copia de respuesta a petición y documentos anexos según Tabla de Retención Documental (continúa la actividad 1 de la etapa de seguimiento al trámite)	Dependencias parametrizadas en el SDQS	Secretaria	

3. ETAPA DE SEGUIMIENTO AL TRÁMITE (tercer flujograma)

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
1	(viene de la actividad 10 de la etapa de trámite) Consulte diariamente el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y verifique el estado de los requerimientos. Es decir próximos a vencer o sin respuesta definitiva.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Reportes del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
2	Envie una vez a la semana por correo electrónico, a los jefes de las dependencias parametrizadas y sus designados alertas sobre el estado de los requerimientos.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Correo electrónico
3	Realice seguimiento telefónico y presencial a las dependencias que presente requerimientos próximos a vencer o fuera de términos.	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Formato de seguimiento y acompañamiento
4	Remita comunicación escrita a las dependencias con requerimientos fuera de términos. A fin de obtener	Subsecretaría – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Comunicación interna firmada por el Defensor a la Ciudadania.

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DEPENDENCIA	SERVIDOR (A)	ACTIVO DE INFORMACIÓN
	respuesta inmediata.			
5	Reporte Trimestralmente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios y a la Oficina de Control Interno los requerimientos y dependencias con respuestas fuera de términos legales establecidos.	Subsecretaria – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Memorando remisorio del informe. Informe requerimientos fuera de términos
6	Verifique el cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia y calidad en las respuestas.	Subsecretaria – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	Actas de visita e informe trimestral
7	Archive copia de los documentos generados y los antecedentes recibidos según Tablas de Retención Documental. **FIN**	Subsecretaria – SIAC	Servidor (a) o contratista asignado	

7. Posibles productos o servicios no conformes

ACTIVIDAD	PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	TRATAMIENTO	REGISTRO
6. – **Etapa inicial del trámite.** Remita el requerimiento del ciudadano-a a la entidad competente, informando al ciudadano-a sobre el traslado, todo en términos del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011	Traslado del requerimiento a la entidad competente informando al ciudadano-a	Traslado conforme al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011	El equipo SIAC de la Subsecretaria debe capacitar a las dependencias parametrizadas con la frecuencia requerida, en la aplicación del artículo 21 de la Ley 1437/11	Formato FIMPRO (Las dependencias parametrizadas diligenciarán únicamente el acápite "calidad del procedimiento")

3. – **Etapa de trámite.** Proyecte respuesta garantizando los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez.	Respuesta al requerimiento ciudadano	Cumplimiento de los cuatro atributos (oportunidad, coherencia, claridad y calidad) **Coherencia**: el contenido de la respuesta debe ser concordante con el asunto del requerimiento **Oportunidad**: se debe garantizar el conocimiento de la respuesta por parte del ciudadano – ciudadana, dentro del término legalmente establecido **Claridad**: la respuesta debe proyectarse en lenguaje sencillo y claro para el ciudadano – ciudadana De referirse normatividad, debe indicarse a que hace referencia **Calidad**: el contenido de la respuesta debe garantizar resolución de fondo a los requerimientos ciudadanos	Ajustar la respuesta	Formato FIMPRO (Las dependencias parametrizadas diligenciarán únicamente el acápite "calidad del procedimiento")
1. **Etapa de seguimiento al trámite.** Consulte diariamente el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS y verifique el estado de los requerimientos. Es decir próximos a vencer o sin respuesta definitiva	Consultas realizadas y alertas identificadas	Todos los requerimientos ingresados en el SDQS deberán consultarse y contar como mínimo con una alerta temprana identificada	Consultar los requerimientos y enviar las alertas pendientes	Formato FIMPRO (Las dependencias Parametrizadas diligenciarán únicamente el acápite "calidad del procedimiento")

	ELABORO	REVISO		APROBO
NOMBRE	Aidee Morales	Claudia Jasbleidi Mojica Cardona	Luz Marina Rozo	Carlos Vladimir Cobo Ramírez
CARGO	Profesional SIAC Subsecretaría	Coordinadora SIAC	Gestora del proceso de direccionamiento de los servicios sociales	Subsecretario (E)

1. Objetivo del procedimiento

Llevar un estricto registro y control de los bienes que ingresan a la SDIS, en cada una de sus sedes y proyectos, por concepto de: compras generales, donaciones, traslados interinstitucionales, compras realizadas por caja menor y por reposiciones originadas por hurto, daño, ò caso fortuito, con el fin de tener una base de datos de inventarios actualizada veras y confiable.

2. Glosario

Almacén – bodega: Espacio delimitado en donde se guardan elementos, bienes o mercancías de consumo o devolutivos, los cuales han de suministrarse a las dependencias que conforman una entidad para que esta cumpla los objetivos propuestos.

Entrada de bienes en el lugar de utilización: Se entiende por entrada de bienes en el lugar de utilización aquellas operaciones mercantiles mediante las cuales la entidad adquiere bienes con recursos propios obtenidos por la naturaleza de las actividades desarrolladas en las diferentes dependencias, programas y proyectos de la Secretaría, a través de convenios interadministrativos y contratos, de conformidad con las disposiciones vigentes.

Donación: Transferencia de bienes de una persona a otra sin contraprestación alguna.

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA DE BIENES

Entrada: Ingreso de bienes al inventario que genera aumentos patrimoniales que afectan los resultados de un periodo.

Traslados interinstitucionales: Transferencia de bienes propiedad planta y equipo entre entidades publicas.

Elemento legalizado: bien ingresado al inventario de la entidad siguiendo este procedimiento.

Compras por caja menor: " (...) erogaciones de menor cuantía que se presenten por necesidades imprevistas, urgentes, imprescindibles o inaplazables para la buena marcha de la administración y los servicios que no pueden ser atendidos o solucionados por los canales generales de contratación" (Procedimiento de Caja Menor PCD-GF-EG-023)

Inventario: "Relación detallada de las existencias de bienes comprendidas en el activo, la cual debe mostrar: número de unidades en existencia, descripción y referencia del producto o activo, valor de compra, fecha de adquisición, etc." (Procedimiento de Levantamiento Físico de Inventarios PCD-LO-LF-016)

Reposición de bienes: Consiste en reemplazar por otros iguales o de mejores características, los bienes faltantes o los que han sufrido daño por causas derivadas del mal uso, hurto o indebida custodia, que han sido descargados de los registros y se ha constituido la responsabilidad al Servidor que los tenía a cargo o empresas contratistas encargadas de su custodia.

3. Condiciones generales

1. Toda dependencia programa ó proyecto que desee adquirir, recibir ó solicitar al almacén bienes, debe garantizar las condiciones necesarias en términos de espacio y distribución para el adecuado funcionamiento e inmediata puesta en marcha del bien y evitar subutilización por disponibilidad locativa.

2. Para realizar el ingreso de un bien al inventario SDIS debe tener la siguiente información: un requerimiento de ingreso, una procedencia, un destino, una características especificas (Descripción, marca modelo, serie, concepto técnico según el caso) y un servidor publico responsable de su seguridad uso y custodia

3. Los bienes de las Comisarías permanentes, semi-permanentes y demás Centros de Atención, cuyos servicios se presten en diferentes turnos, deben asignarse a un servidor público por cada turno.

Entrada por compras generales

4. Las compras generales son realizadas dentro del plan de compras anual de la SDIS.

5. La legalización se realizara a través del supervisor del contrato, el cual deberá radicar un memorando donde solicita la incorporación de los bienes, designando el funcionario responsable de los mismos como lo establece el Manual de procedimientos administrativos y contables para el manejo y control de los bienes en los entes públicos del distrito capital, adoptado mediante la resolución no. 0223 del 6 de marzo de 2002, en su numeral 3.2.19, anexando los siguientes documentos: Copia del contrato, copia de la factura de compra, garantías, conceptos técnicos, acta de recibo a satisfacción, relación detallada de: bienes, responsables, distribución, unidades operativas (en medio físico y magnético).

6. En los casos donde el responsable de los bienes cambia por diferentes situaciones es necesario que el supervisor del contrato allegue al Asesor(a) de Apoyo Logístico Grupo de Almacén e Inventarios un nuevo memorando con la relación detallada de: bienes, responsables, distribución, unidades operativas (en medio físico y magnético).

Entrada de Bienes por Donación

7. La donación se constituye cuando una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, transfiere a título gratuito e irrevocable a favor de dependencias de los entes públicos del Distrito Capital, la propiedad de un bien que le pertenece, nuevo ó usados en servicio, previa aceptación del representante legal de la Entidad.

8. Para la aceptación y firma del representante legal de los bienes a donar, el jefe de la dependencia debe garantizar que requiere el bien a la vez que inventarios garantiza la viabilidad de recibir los bienes.

9. Las donaciones podrán ser aceptadas cuando quien realice el ofrecimiento las efectúen y se ajusten a la normatividad vigente. Cuando la Entidad no adquiera, por efecto de la aceptación de la donación, gravámenes pecuniarios u obligación de contraprestaciones económicas. Podrá, sin embargo, adquirir el compromiso de destinar el bien o bienes donados a los fines que determina el donante, siempre y cuando correspondan al uso propio del bien y se ajusten a la Constitución, la Ley y al objeto de la Entidad.

10. Se considera perfeccionada la donación mediante la debida celebración del contrato, el cual debe contener la relación de los elementos objeto de la donación, la entrega material de los bienes y la elaboración del Comprobante de Ingreso al Almacén o Bodega, cuando a ello haya lugar.

11. Si por algún motivo el donante no suministra los valores, estos se fijarán mediante avalúo practicado por Servidores de la entidad con capacidad técnica en la materia ó por peritos señalados por la Entidad. En casos excepcionales, en los que no se tenga definida competencia para avaluar los bienes, corresponderá al Comité de Inventarios recomendar las acciones a seguir.

12. Las donaciones recibidas por la Entidad se deben realizar según lo establecido en el manual de contratación de la entidad, acorde con la Resolución 001 del 2001 de la Contaduría Distrital y la Resolución 223 del 2002 de la SDIS.

13. Cuando los elementos son recibidos en las diferentes instalaciones de la SDIS, los supervisores de contrato que los reciban (contratos que impliquen la entrada de bienes) estarán en la obligación de agotar este procedimiento y comunicar al Asesor de Apoyo Logístico (equipo de almacén e inventarios) para que se perfeccione la entrada a servicio.

14. Es responsabilidad del Supervisor del Contrato solicitar mediante oficio al Asesor(a) de Apoyo Logístico equipo de Almacén e Inventarios legalizar los bienes de Consumo, Consumo Controlado y Propiedad Planta y Equipo (Devolutivos) objeto de la donación, en un término no mayor a los siguientes (15) días hábiles de suscrita el acta de recibo satisfacción de los mismos. al Asesor(a) de Apoyo Logístico equipo de almacén e inventarios.

Entrada de Bienes por Compras Caja Menor

15. Las adquisiciones por cajas menores son las realizadas a través de fondos fijos reembolsables.

16. Por regla general no se debe realizar compras de Propiedad, Planta y Equipo (Bienes Devolutivos) a través de caja menor, sin embargo, de ser necesario realizarlo se debe seguir lo contemplado en el presente procedimiento para su legalización.

17. La compra se dará previo concepto de "no existencia en almacén" de los elementos a adquirir, emitido ó certificado por la persona que autorice el Asesor(a) de Apoyo Logistico (equipo de almacén e inventarios).

18. La factura o el documento equivalente será el soporte legalmente aceptado para legalizar el ingreso a almacén ó bodega, que junto con el concepto de "no existencia" será presentado ante el Asesor(a) de Apoyo Logístico Grupo Almacén e Inventarios a más tardar a los siguientes (15) días hábiles de realizada la compra.

19. El Asesor de Apoyo Logistico Grupo Almacén e inventarios realizará el registro de ingreso correspondiente directamente a la cuenta propiedad, planta y equipo – bienes en servicio - a nombre del Servidor que lo tiene en uso, de no conocerse el nombre, el comprobante de traslado al servicio se hará a nombre de quien solicitó la compra.

20. El responsable del manejo de la caja menor, debe anexar a la factura el comprobante de salida o traslado al servicio, para legalizar el reembolso.

Entrada de Bienes por Reposición

21. Siempre que se realice la reposición de un bien por el servidor público responsable o empresa contratista de vigilancia, se debe informar al Equipo de seguros del Asesor(a) de Apoyo Logístico, para que se desista de la reclamación ante la compañía aseguradora, enviando el acta de reposición como documento soporte para este trámite, con copia a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

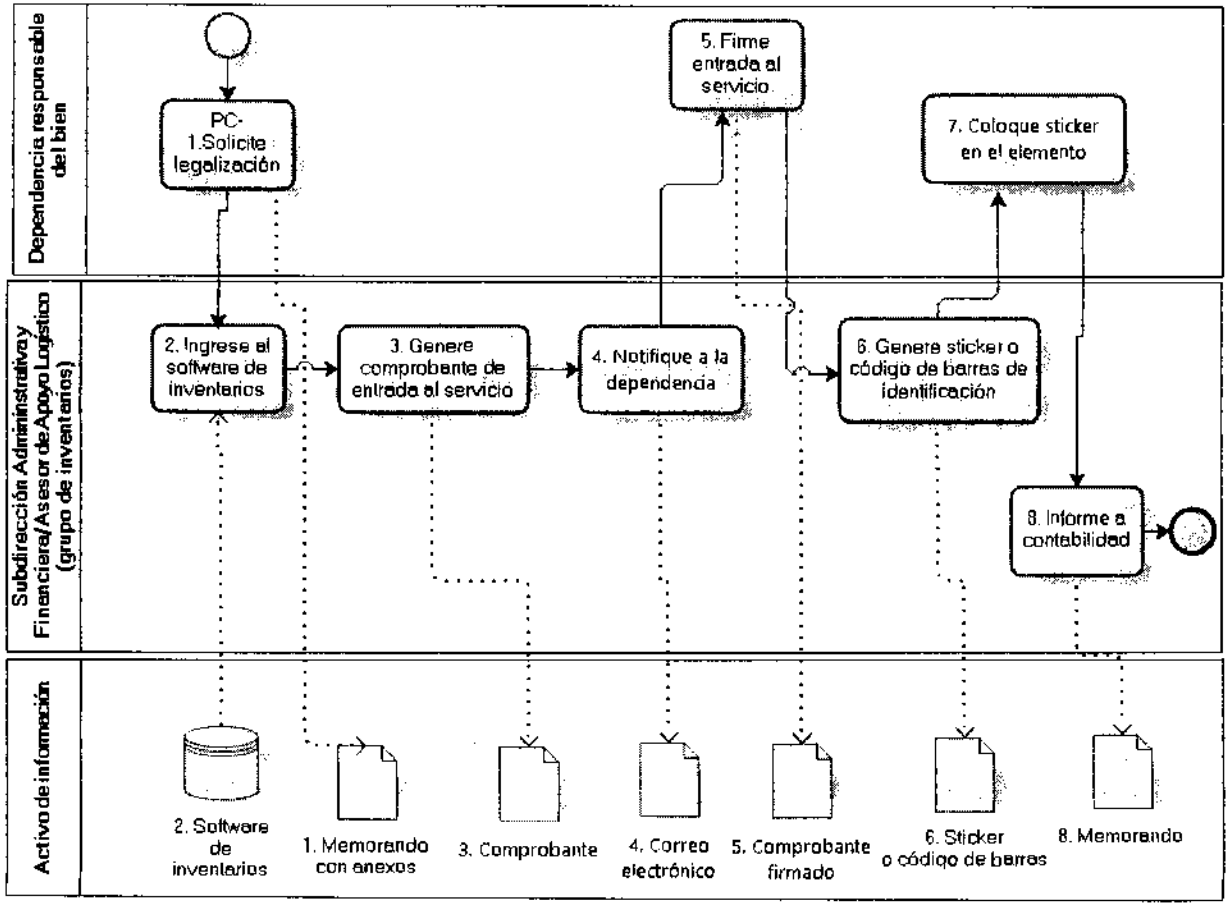
22. El hecho de que la compañía de seguros o compañía de vigilancia restituya los bienes, no exonera del proceso de investigación disciplinaria al responsable del bien.

23. Siempre que sea necesario, el profesional de inventarios del Asesor(a) de Apoyo Logístico debe solicitar concepto técnico al área competente o correspondiente, para llevar a cabo la evaluación, teniendo en cuenta los aspectos técnicos, uso, estado y

conveniencia. Quienes acreditarán que los bienes ofrecidos reúnen o superan o no las características de los faltantes, y en consecuencia se acepta o se rechaza la solicitud.

4. Relación con otros procedimientos y procesos

5. Diagrama de flujo del procedimiento



6. Aclaración de las actividades

1. En esta solicitud se debe detallar el tipo de elemento ó bien, uso y responsable del elemento; Unidad Operativa donde va a quedar el elemento, nombre, número de cédula y cargo del responsable del bien. Señalar la marca, modelo y serie, si se requiere.
Se debe aportar copia legible de la factura legal ó relación valorizada del bien (para el caso de donaciones), garantía (si aplica), concepto técnico específico (si así lo determina el profesional del inventarios), Acta de recibo a satisfacción firmada por parte del supervisor del contrato (contratos que impliquen la entrada de bienes) ó responsable del bien, uso y destinación de los bienes, solicitud de ingreso y especificaciones técnicas de los bienes.

De acuerdo con la modalidad de ingreso del bien, se debe aportar adicionalmente la siguiente documentación:

Entrada de bienes por Donación: Información correspondiente al contrato ó convenio de donación celebrado. Los bienes recibidos, deben cumplir con las características estipuladas en el contrato. Se debe aportar carta de ofrecimiento, carta de aceptación, oficio de designación de supervisión y carta de propiedad.

Entrada de bienes por compras de Caja Menor: Anexar el certificado de la no existencia de los elementos.

Entrada de bienes por Reposición: El afectado debe manifestar el interés de reponer el bien y solicita las características mínimas que debe cumplir. El Asesor de Apoyo logístico (Equipo de almacén e inventarios), valida dichas características e informa al afectado de la procedencia o no de la reposición del bien con esas características.

Para realizar el ingreso del bien, se debe anexar la baja del elemento que se va a reponer, Acta de Reposición (suscrita por quien entrega, quien recibe, un delegado y profesional del equipo de Almacén e Inventarios y visto bueno del Asesor de Apoyo Logístico y del subdirector/a Administrativo y Financiero/a) y carta de cesión de propiedad para bienes usados (cuando se requiera).

7. Posibles productos o servicios no conformes

ACTIVIDAD	PRODUCTO O SERVICIO	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	TRATAMIENTO	REGISTRO
1 Remitir a la Asesoría de Apoyo Logístico – Equipo de almacén e inventarios la solicitud de ingreso de los elementos con los soportes correspondientes	**Solicitud**	**Completitud** La solicitud debe incluir: copia del contrato, copia de la factura de compra, acta de recibo a satisfacción, relación detallada de: bienes, responsables, distribución, unidades operativas (en medio físico y magnético). Para los casos de reposición, donaciones y compras por caja menor, Apoyo Logístico puede requerir adicionalmente anexar un concepto técnico y/o un acta de reposición	Devolución de los documentos para complementarlos	**Formato F-IM-PRO**

	ELABORÓ	REVISO			APROBÓ	
NOMBRE	*Jose Acero* *Edwart Perez* *Nataly Silva*	*Luis Pinzón*	*Mónica Rubio*	*Virginia Alemán*	*Carlos Vladimir Cobo Ramirez*	*Alvaro José Arrieta Consuegra*
CARGO	Profesionales de apoyo logístico	Asesor Apoyo Logistico	Subdirectora Administrativa y Financiera	Subdirectora de Investigación e Información	Director de Análisis y Diseño Estratégico	Director de Gestión Corporativa