	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Versión: 02
		Fecha: 25/03/2022

I. OBJETIVO

Establecer las actividades y definir los responsables de gestionar de forma oportuna y efectiva las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) recibidas de los ciudadanos y/o peticionarios, a través de los diferentes canales establecidos por la Federación Nacional de Departamentos.

II. ALCANCE

Inicia con la recepción de las PQRSDF, a través de los canales establecidos por la FND, hasta la presentación del informe de PQRSDF, el cual comprende todo el trámite de radicación, registro, reasignación y contestación oportuna de las PQRSDF


III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica única y exclusivamente para las PQRSDF que sean radicadas en la FND a través de los diferentes canales establecidos para tal fin, por lo cual, todos los colaboradores de la FND deben conocer el Procedimiento de PQRSDF y desarrollar sus acciones dentro del marco normativo vigente y aplicable según el caso concreto. En lo que respecta a las comunicaciones oficiales se deberá aplicar el procedimiento GAF-PD-06 Procedimiento Gestión de Correspondencia.

Este modelo obedece a los Lineamientos de la Ley 1755 de 2015, contenida en la Ley 1437 de 2011, y los Artículos 5 al 8 y en la Ley 1712 de 2014, que pretende dar respuesta oportunamente a las PQRSDF y en mejorar la comunicación con los Departamentos, con el Estado, el sector privado, organismos internacionales y la ciudadanía.

IV. RESPONSABLES

- a) El proceso de Gestión Jurídica y Asuntos Legales (Secretaría General) es responsable del procedimiento de PQRSF en lo que respecta al seguimiento a la asignación de las PQRSDF al área de la FND responsable de la materia o del asunto a que se refiere la PQRSDF, quienes se encargarán de dar respuesta oportuna a las PQRSDF que les sean asignadas, así como de velar por la organización y archivo de los documentos de las PQRSDF, y el seguimiento a las mismas, sin perjuicio de la responsabilidad señalada en la normatividad vigente.
- b) Los Subdirectores o Jefes de las diferentes dependencias, quienes con fundamento en lo aquí expresado, deberán conformar, organizar y controlar la gestión de las PQRSDF de cada Subdirección y/o Área, teniendo en cuenta la clase de petición y los términos respectivos para su contestación oportuna.

	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Versión: 02
		Fecha: 25/03/2022

V. DEFINICIONES

Petición: Solicitud o requerimiento de una acción o absolución de consulta. Se enmarca dentro del Derecho Fundamental de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, regulado por la Ley Estatutaria 1755 de 2015 que sustituye el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Queja: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario, tanto interno como externo, con algo o alguien en una Institución durante la prestación de un servicio.

Reclamo: Oposiciones o manifestaciones de inconformidad frente a una actuación considerada contraria a la normatividad aplicable. También se representa en una exigencia para la materialización de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen tanto al cliente interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la manifestación hecha por un ciudadano o servidor público para enterar o poner de presente ante las autoridades competentes de la existencia de hechos presuntamente irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción respectivos.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

FND: Federación Nacional de Departamentos.

SGD: Sistema de Gestión Documental de la FND.

SIG: Sistema Integrado de Gestión.


PQRSDF: Abreviatura utilizada para clasificar y denominar los documentos cuyo contenido corresponda a una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y/o Felicitación.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad o que presenta una PQRSDF.

Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF: Es el o la jefe del área encargada de administrar el procedimiento de Atención Ciudadana a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDF).

Líderes de Proceso: Es el o la jefe de la subdirección u oficina encargada de administrar alguno de los procesos contemplados en el SIG de la FND.

Subdirectores de la FND: Son los o las jefes de alguna de las subdirecciones contempladas en el organigrama de la FND.

	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Versión: 02
		Fecha: 25/03/2022

Jefe de Oficina: Es el o la persona designada como jefe de alguna de las oficinas contempladas en el organigrama de la FND.

Asesor de PQRSDF/Secretaría General: Colaborador o Contratista de la FND que apoya a la Secretaría General en materia de PQRSDF.

VI. TÉRMINOS PARA ATENDER LAS PETICIONES:

Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, por regla general, dentro de los 15 días siguientes a su recepción.

De acuerdo con el mismo artículo, están sometidas a término especial las siguientes peticiones:

- a) Las peticiones de documentos y de información: La cuales deben resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- b) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo: las cuales deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Como se indicó previamente, por regla general las peticiones deben ser resueltas dentro de los 15 días siguientes a su recepción, no obstante, de acuerdo con lo señalado en el artículo 5° del Decreto Legislativo 491 de 2020, para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, se ampliaron así:

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:


- (i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.
- (ii) Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.”

Conforme a lo anterior, el artículo 1° de la Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 declaró la emergencia sanitaria por causa del coronavirus y ha venido siendo prorrogado por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020, 222, 738, 1315, 1913 de 2021 y 304 de 2022, con lo cual la ampliación de términos contenida en el Decreto Legislativo 491 de 2020, continúa vigente, hasta que dure la Emergencia Sanitaria.

VII. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

La responsabilidad de revisar y aprobar técnicamente la respuesta de las PQRSDF estará a cargo del líder del área o dependencia de la FND a quien le haya sido asignada la PQRSDF.

El responsable del procedimiento de PQRSDF de la Entidad (Gestión Jurídica y Asuntos Legales), debe

	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Versión: 02
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Fecha: 25/03/2022

garantizar la implementación de las acciones de mejora generadas por los resultados de las auditorías internas contempladas en el Procedimiento de Mejora Continua GIO-PD-04, requiriendo en cada caso del compromiso y la actuación propositiva de las demás áreas o dependencias de la FND encargadas del asunto o materia de que tratan las PQRSDF.

Las respuestas y lineamientos emitidos deben ser claros, precisos y resolver de fondo lo solicitado, para brindar una asesoría e información adecuada. Además, deben atenderse en las oportunidades respectivas conforme a la normatividad aplicable.

Todas las respuestas y los lineamientos deberán contar con la constancia oficial de envió respectivo.

CANALES DE ATENCIÓN DE PQRSDF.

Los canales de atención definidos por la FND son los siguientes:

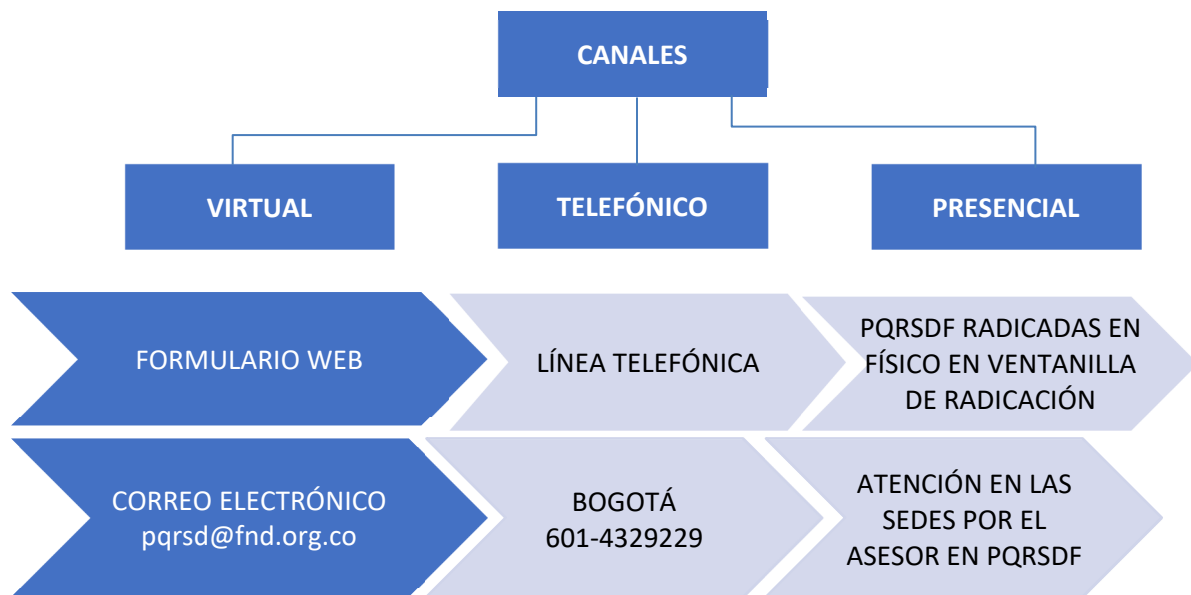



Ilustración 1. Canales de atención

ATENCIÓN VIRTUAL

Se refieren a la recepción de la correspondencia por medio de correo electrónico y en el formulario electrónico de PQRSDF.

- Correo electrónico, a través de este mecanismo los peticionarios tienen la posibilidad de presentar de forma escrita, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF) al correo electrónico pqrzd@fnd.org.co.

	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Versión: 02
		Fecha: 25/03/2022

- Formulario electrónico, está dispuesto en el sitio web de la Federación Nacional de Departamentos, en la sección de Atención al peticionario y está destinado a que las personas presenten de forma escrita sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF), se ubica a través del siguiente link: <https://fnd.org.co/atenci%C3%B3n-a-la-ciudadan%C3%ADa.html>.

ATENCIÓN PRESENCIAL:

Atención presencial y recibo de correspondencia en la sede principal de la FND ubicada en la Avenida Calle 26 N° 69B – 53 Oficina 604 y sede Administrativa y Financiera ubicada en la Avenida Calle 26 N° 69 – 63 Oficina 504.

Horario de atención: En días hábiles de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., jornada continua.

Recibo de correspondencia: Avenida Calle 26 # 69B - 53 Oficina 604, Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 12:00 m, 2:00 - 4:00 p.m.

Contacto personalizado con los peticionarios, donde se atenderá a los ciudadanos, en cada una de las dos sedes ubicadas en la Ciudad de Bogotá.

ATENCIÓN TELEFÓNICA


Telefónica: El Contacto verbal de los peticionarios con los colaboradores asignados por la Entidad, será a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Línea de atención de PQRSDF: **PBX (57) (601) (4329229)**.

Los peticionarios pueden comunicarse con nuestra Entidad por este medio, en días hábiles de lunes a viernes, de 08:00 a.m. a 05:00 p.m., jornada continua. Aquí se les suministra información sobre el uso de los canales institucionales idóneos para la presentación de la PQRSDF, en caso de que solicite la formalización de su requerimiento, se realiza el registro de la petición en formato dispuesto para ello y se dará trámite de esta de acuerdo con los lineamientos establecidos.

VIII. DOCUMENTOS ASOCIADOS


- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1437 de 2011, Título II en los Artículos 13 al 33.
- Ley 1712 de 2014.
- Decreto Legislativo 491 de 2020.
- Resolución 385 de 2020.
- Resolución 844 de 2020.
- Resolución 1462 de 2020.
- Resolución 2230 de 2020.
- Resolución 222 de 2021.

	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Versión: 02
		Fecha: 25/03/2022

- Resolución 738 de 2021.
- Resolución 1315 de 2021.
- Resolución 1913 de 2021.
- Resolución 304 de 2022.

IX. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
ATENCIÓN PRESENCIAL			
Atención al Usuario y Recepción de PQRSDF	<p>La atención presencial se realizará con cita previa o autorización de ingreso por alguno de los Líderes de Proceso, Jefes de Oficina o Subdirectores de la FND o del Responsable del Procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF.</p> <p>Si el Usuario se encuentra presente en la sala de espera, la Auxiliar de Archivo y Correspondencia o Auxiliar Administrativo/va encargada de la recepción debe solicitarle el motivo de su solicitud y con base en lo señalado solicitar al Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del tema requerido autorización para su ingreso, si no es autorizado el ingreso, entregar al usuario el Formato de PQRSDF GJA.PD-03-FT- 01, para que lo diligencie y orientarlo en su diligenciamiento.</p> <p>Si el ingreso del usuario es autorizado se le indicará al Líder del Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del tema requerido para que atienda al usuario.</p> <p>El Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del tema requerido recibirá al usuario y le brindará atención presencial frente a su requerimiento, en caso de que el usuario solicite la formalización de su requerimiento, se realizará el registro de la petición en el formato dispuesto para ello y se dará trámite de esta de acuerdo con los lineamientos establecidos.</p>	<p>Líder de proceso / Jefe de Oficina / Subdirector/a.</p> <p>Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF</p> <p>Auxiliares de Archivo y Correspondencia</p> <p>Asistentes Administrativos/as</p> <p>Asesor de PQRSDF/Secretaría General.</p>	<p>Formato de PQRSDF GJA.PD-03-FT- 01</p>
ATENCIÓN TELEFÓNICA			
Atención al Usuario y Recepción de PQRSDF	<p>La atención telefónica se realizará por las Auxiliares de correspondencia o asistentes administrativas encargadas de la atención y respuesta de las líneas telefónicas de la FND quienes recibirán la llamada</p>	<p>Auxiliares de Archivo y Correspondencia</p>	<p>Formato de PQRSDF GJA-PD-03-FT- 01</p>

	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Versión: 02
		Fecha: 25/03/2022

	<p>del usuario y lo orientarán sobre el uso de los canales institucionales idóneos para la presentación de la PQRSDF, en caso de que el usuario solicite la formalización de su requerimiento, se realiza el registro de la petición en el formato dispuesto para ello y se dará trámite de esta de acuerdo con los lineamientos establecidos.</p> <p>De ser necesario se remitirá la llamada al Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF o al Asesor de PQRSDF/Secretaría General.</p>	<p>Asistentes Administrativos/as</p> <p>Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF</p>	
ATENCIÓN ESCRITA O POR MEDIOS VIRTUALES			
Recepción de PQRSDF	<p>La atención escrita o por medios virtuales se realizará mediante la recepción de la correspondencia enviada al correo electrónico pqrstd@fnd.org.co, las PQRSDF que sean presentadas a través del formulario electrónico de PQRSDF ubicado en el siguiente link: https://fnd.org.co/atenci%C3%B3n-a-la-ciudadan%C3%ADa.html, o las PQRSDF que sean recibidas en físico a través de la correspondencia de la FND.</p>	<p>Auxiliares de Archivo y Correspondencia</p> <p>Asistentes Administrativos/as</p> <p>Asesor de PQRSDF/Secretaría General.</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>Formulario Web</p>
CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO			
Registro de la PQRSDF	<p>Para el caso de la atención presencial y telefónica, una vez haya sido diligenciado el Formato de PQRSDF GJA-PD-03-FT- 01 por el usuario, éste se entregará a los Auxiliares de Archivo y correspondencia, para que procedan con su registro en el sistema de gestión documental de la FND.</p>	<p>Auxiliares de Archivo y Correspondencia</p> <p>Asistentes Administrativos/as</p> <p>Asesor de PQRSDF/Secretaría General.</p>	Sistema de gestión documental de la FND
	<p>Para el caso de la atención por medios virtuales, las PQRSDF recibidas por correo electrónico, a través del formulario web de PQRSDF o en físico por la correspondencia de la FND, se remitirán a Radicación para su correspondiente registro y radicación en el sistema de gestión documental de la FND a la Secretaría General.</p>	<p>Auxiliares de Archivo y Correspondencia</p> <p>Asistentes Administrativos/as</p> <p>Asesor de PQRSDF/Secretaría</p>	Sistema de gestión documental de la FND



GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES

Código: GJA-PD-03

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,
FELICITACIONES (PQRSDF)**

Versión: 02

Fecha: 25/03/2022

	<p>NOTA 1: Si la PQRSDF está relacionada con aspectos de Protección de Datos personales, el Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF deberá seguir lo dispuesto en tratamiento y Protección de Datos Personales.</p>	<p>General.</p>	
<p>Análisis de la PQRSDF.</p> <p>Verificación de competencia de la FND para tramitar la PQRSDF</p> <p>Asignación y Distribución de la PQRSDF.</p>	<p>El Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF o el Asesor de PQRSDF/Secretaría General recibirá a través del SGD la PQRSDF y la revisará para determinar si corresponde a la competencia de la FND.</p> <p>Si la PQRSDF no es de competencia de la FND, se hará el traslado a la entidad competente en los términos del artículo 27 del CPACA.</p> <p>Si la PQRSDF es de competencia de la FND, la misma será asignada y distribuida al Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del área competente para tramitar el requerimiento para que la PQRSDF sea contestada.</p>	<p>Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF</p> <p>Asesor de PQRSDF/Secretaría General.</p> <p>Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a</p>	<p>Sistema de gestión documental de la FND</p> <p>Formato de seguimiento de PQRSDF GJA- PD-03- FT-02</p>
<p>Elaboración de la respuesta a la PQRSDF</p> <p>Solicitud a otras entidades de insumo para respuesta.</p> <p>Ampliación del término para contestar la PQRSDF</p>	<p>El Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del área responsable de la PQRSDF analiza la solicitud y asigna un colaborador para que proyecte la respuesta.</p> <p>Si para la elaboración de la respuesta se requieren aportes que no son competencia de la FND, realizar el oficio para trasladar a la persona o entidad que le corresponda.</p> <p>En caso de que la PQRSDF sea de un tema que requiere mayor profundización y por ende mayor tiempo para dar respuesta, el responsable del área encargada de responder la PQRSDF deberá, en un plazo no mayor de 10 días hábiles, elaborar y enviar al correo electrónico o dirección de notificación al peticionario un comunicado indicando la fecha en que se le dará respuesta.</p>	<p>Líder de procedimiento y/o Subdirección competente de dar respuesta.</p>	<p>Correo electrónico u Oficio</p>
<p>Remisión de la respuesta y/o concepto</p> <p>Remisión respuesta</p>	<p>Una vez elaborada, revisada y aprobada la respuesta a la PQRSDF por Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del tema requerido, éste procederá a realizar el procedimiento para el envío de la respuesta al usuario.</p>	<p>Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del tema requerido</p>	<p>Correo electrónico u Oficio</p>



GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES


Código: GJA-PD-03

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS,
FELICITACIONES (PQRSDF)**

Versión: 02

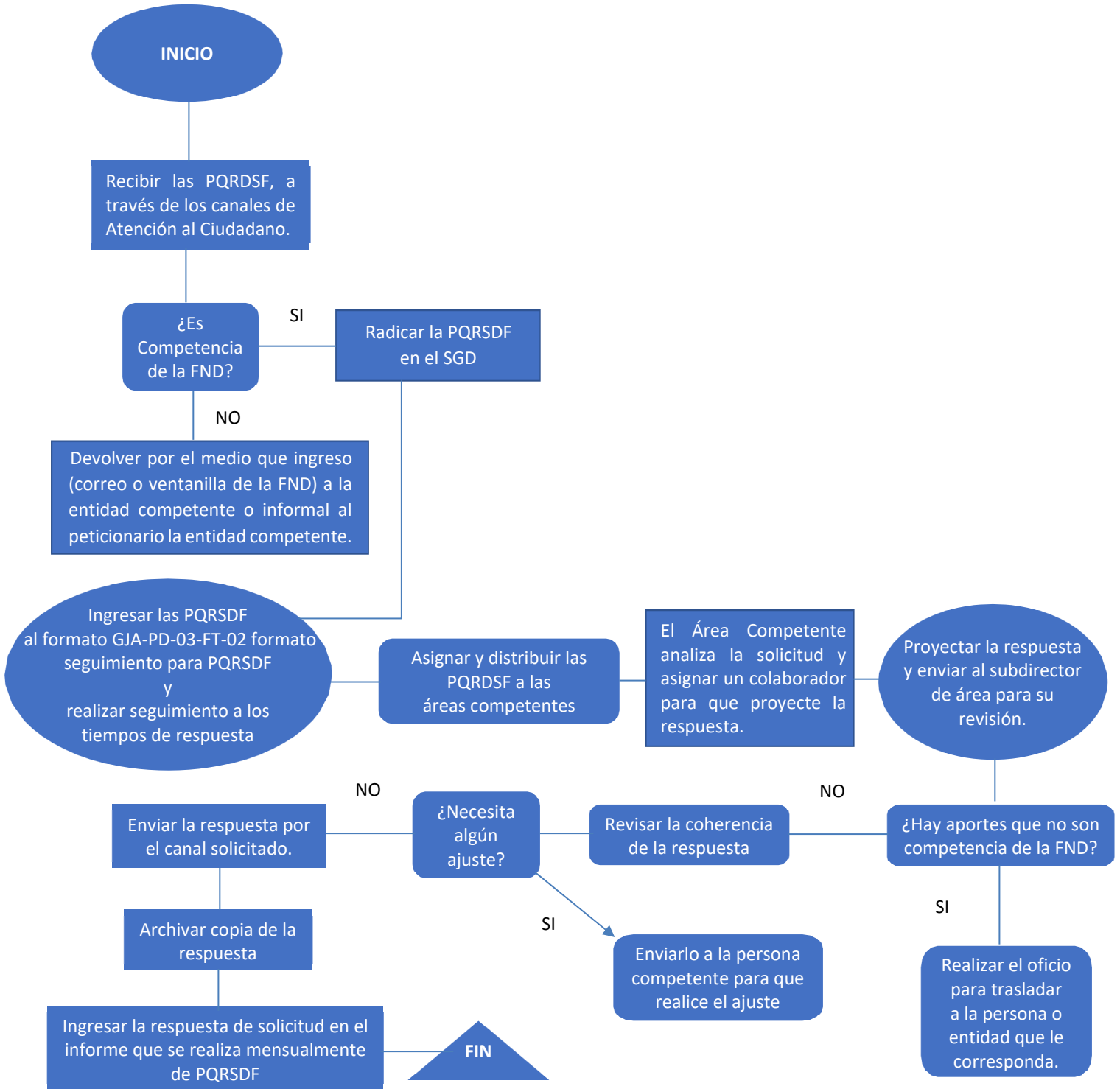
Fecha: 25/03/2022


<p>Archivo de la PQRSDF</p>	<p>La Asistente Administrativa del área encargada de tramitar la respuesta a la PQRSDF remitirá el expediente de la misma al Grupo de Gestión Documental para el correspondiente archivo y conservación.</p>	<p>Líder de Proceso, Jefe de Oficina o Subdirector/a encargado del tema requerido.</p> <p>Asistentes Administrativos/as</p>	<p>Memorando, Correo electrónico,</p>
<p>Seguimiento de la PQRSDF</p>	<p>El Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF, hará el seguimiento a lo largo de todo el procedimiento, desde la recepción inicial hasta que el peticionario quede satisfecho o la respuesta oportuna.</p>	<p>Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF</p> <p>Asesor de PQRSDF/Secretaría General.</p>	<p>Formato de seguimiento de PQRSDF GJA- PD-03-FT-02</p>
<p>Presentar el Informe de PQRSDF</p>	<p>Elaborar el informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta, junto con un análisis resumido de este mismo tema.</p> <p>Informe específico sobre solicitudes de información pública, discriminando mínimo la siguiente información:</p> <p>Número de solicitudes recibidas. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. Tiempo de respuesta a cada solicitud. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información, indicándose la razón por la cual se consideró que se trataba de información reservada.</p> <p>Este informe se publicará en la página Web de la Federación Nacional de Departamentos en el botón de atención al ciudadano.</p> <p>La Secretaría General, la Oficina de Planeación y la Oficina de Control Interno, realizarán una auditoria con una periodicidad trimestral del consolidado actualizado de todas las peticiones, quejas reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones</p>	<p>Responsable del procedimiento de Atención Ciudadana PQRSDF</p> <p>Asesor de PQRSDF/Secretaría General.</p>	<p>Informe de PQRSDF</p>

	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Versión: 02
		Fecha: 25/03/2022

	dispuestos en el Formato de PQRSDF validando el cierre eficaz de las mismas.			
--	--	--	--	--

FLUJOGRAMA



	GESTIÓN JURÍDICA Y ASUNTOS LEGALES	Código: GJA-PD-03
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSDF)	Versión: 02
		Fecha: 25/03/2022

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
No. versión	Ítem del cambio	Motivo del Cambio	Fecha del Cambio
1	Creación del procedimiento		28/08/2020
2	Revisión y ajustes al procedimiento, se cambia redacción, se ajustan pasos y se organizan responsables	Mejora Continua.	25/03/2022

Elaboró: Asesor Secretaría General Cargo: Asesora Secretaría General Fecha: 24/marzo/2022	Revisó: Andres Portella Cargo: Asesor Secretaría General Fecha: 24/marzo/2022 Revisó: Nelson Giovanni Siachoque Cargo: Asesor Oficina de Planeación Fecha: 24/marzo/2022	Aprobó: Lida Consuelo Figueroa Cargo: Secretaria General FND Fecha: 25/marzo/2022 Aprobó: Revisión tecnica: Liliana Araújo Oñate Cargo: Representante del Sistema Integrado de Gestión. Fecha: 25/marzo/2022
--	---	---