



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

**Código:** PR-5100-06.01

**Versión:** 08

**PROCEDIMIENTO:** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Fecha:** 29/11/2023

### 1. Objetivo:

Dar respuesta a los ciudadanos a través de la gestión oportuna y efectiva de sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y sugerencias; generando solución y satisfacción del solicitante.

### 2. Alcance:

Inicia con la recepción y registro de las Peticiones, Quejas, Reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones y Sugerencias (PQRSDF) de los usuarios, con respuesta y solución oportuna por parte de la Entidad y termina con el seguimiento, análisis y reporte de resultados a cada evento recibido.

### 3. Definiciones:

**Usuario:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

**Anónimo:** Escrito presentado por un usuario, ciudadano o peticionario que no registra los datos de autoría o identidad personal.

**Consulta:** Se refiere a la orientación solicitada por el peticionario o ciudadano a la Beneficencia Cundinamarca, sobre normas u operaciones propias de la entidad u otra entidad pública o privada.

**Criterios de Calidad del Servicio:** Son aspectos que determinan la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos por la Beneficencia de Cundinamarca. Se definen los siguientes:

- **Oportunidad:** Tiempo que transcurre, entre la solicitud del servicio y la prestación del mismo, debe ser adecuado y dentro de los tiempos establecidos para satisfacción del usuario.
- **Pertinencia:** En el servicio se refiere a que la acción resultante de la petición del usuario, sea la necesaria y adecuada para solucionar su requerimiento.
- **Seguridad:** Es la prestación de un servicio sin eventos o incidentes adversos desde su solicitud hasta la obtención del mismo. Se puede referir a la ausencia de riesgo o a la confianza en la Entidad
- **Continuidad:** Hace referencia a todas aquellas actividades que se llevan a cabo para asegurar que los procesos estarán disponibles para los clientes, proveedores, y otras entidades que deben acceder a ellos.
- **Efectividad:** Capacidad o facultad para lograr un objetivo o fin deseado, que ha definido previamente.
- **Accesibilidad:** Se refiere a la facilidad que se tenga para poder adquirir un servicio o producto.

**NOTA:** Los criterios de calidad: Pertinencia, Seguridad, continuidad y Accesibilidad, aplican para las todas las dependencias de la entidad y sus centros de protección social.

**Elaborado / Actualizado por:**  
Gelly Tatiana Kalvo  
Técnico Administrativo

**Revisado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

**Aprobado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC	<b>Código:</b> PR-5100-06.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 08
<p><b>Formato:</b> Documento para estandarizar la presentación o contenido de alguna información.</p> <p><b>Encuesta De Satisfacción:</b> Es la evaluación que el usuario realiza a la Organización, entidad o persona que le ofrece el producto o le presta el servicio, de acuerdo a los requisitos establecidos</p> <p><b>Felicitación:</b> Manifestación presentada por un ciudadano, por la satisfacción ante la prestación de un servicio por parte de una Entidad</p> <p><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 respuesta.</p> <p><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.</p> <p><b>Queja Irrespetuosa:</b> Toda aquella que presente palabras soeces</p> <p><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.</p> <p><b>Satisfacción Del Usuario:</b> Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido los requerimientos solicitados.</p> <p><b>Solicitud:</b> Es la pretensión de un usuario, peticionario o ciudadano, con relación a temas de competencia de la Beneficencia de Cundinamarca.</p> <p><b>Sugerencia:</b> Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.</p> <p><b>Tutela:</b> Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo.</p> <p>La Constitución Política señala que: "La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión."</p> <p><b>Sistema De Información Documental:</b> Software de Gestión documental aplicado en la Entidad para la radicación, trazabilidad y archivo de la documentación interna y externa.</p> <p><b>SIAC:</b> Sistema de Información y Atención al Ciudadano</p> <p><b>Ventanilla Única:</b> Se considera al espacio físico, talento humano y sistemas de información de la Entidad encargada de radicar y distribuir la correspondencia con el fin de unificar y controlar la documentación generada y recibida en la Entidad.</p>		
<b>Elaborado / Actualizado por:</b> Gelly Tatiana Kalvo Técnico Administrativo	<b>Revisado por:</b> Javier Hernando Caycedo Sastoque Secretario General	<b>Aprobado por:</b> Javier Hernando Caycedo Sastoque Secretario General

 BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA	<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC	<b>Código:</b> PR-5100-06.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 08  <b>Fecha:</b> 29/11/2023

#### **4. Políticas Generales de Operación:**

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

Ley 190 de 1995, Artículo 54 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Decreto Nacional 2232 de 1995.

Decreto 2150 de 1995 Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Acuerdo 060 de 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.

Ley 962 del 2005. Artículo 15. "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"

Decreto 2623 del 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Art. 5, 7,8 17, 20

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Art. 12, 13, 14.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Guía del Departamento administrativo de la función Pública, "Protocolos de Servicio al Ciudadano". octubre de 2017.

Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

#### **TIEMPOS DE RESPUESTA A LAS PQRSD:**

<b>Elaborado / Actualizado por:</b> Gelly Tatiana Kalvo Técnico Administrativo	<b>Revisado por:</b> Javier Hernando Caycedo Sastoque Secretario General	<b>Aprobado por:</b> Javier Hernando Caycedo Sastoque Secretario General
--	--	--



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

**Código:** PR-5100-06.01

**Versión:** 08

**PROCEDIMIENTO:** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Fecha:** 29/11/2023

Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, sin perjuicio de los términos especiales contemplados en la ley.

**Petición de Información:**

- Término de respuesta: Persona natural o jurídica y entidad privada 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- Entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción.
- Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción.

**Petición de Documentación o información:**

- Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción

**Petición de Consultas:**

- Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

**Sugerencia:**

- Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**Queja:**

- Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- La queja se puede recibir verbalmente y tiene el mismo tiempo de respuesta: 15 días.

**Reclamo:**

- Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

**Denuncia:**

- Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Las peticiones de documentos y de información 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.

**Nota:** Cuando no pueda emitirse respuesta de fondo dentro del término legal, se dará una respuesta inicial dentro del término legal al peticionario o al quejoso, acusando recibo de la petición, queja, reclamo y sugerencia (PQRSD), indicándole que se dio inició a las averiguaciones correspondientes

**Elaborado / Actualizado por:**  
Gelly Tatiana Kalvo  
Técnico Administrativo

**Revisado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

**Aprobado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

 <b>BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA</b>	<b>PROCESO:</b> SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC	<b>Código:</b> PR-5100-06.01
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Versión:</b> 08
<p>para emitir respuesta de fondo a la petición, queja, reclamo y sugerencia (PQRSD), toda vez, que no se cuenta con la información o documentación suficiente para emitir una respuesta de fondo.</p> <p>La atención presencial y/o telefónica se realizará durante la jornada laboral de manera continua.</p> <p><b>Responsable de salida de las respuestas a las PQRSD</b></p> <p>Existe autonomía para el envío de respuestas a las PQRSD por parte de las siguientes áreas en los siguientes casos particulares:</p> <p><b>Secretaría General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certificaciones de tiempos laborales y funciones</li> <li>○ Certificaciones electrónicas de tiempos laborados</li> </ul> <p><b>Control Interno Disciplinario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procesos Disciplinarios a Entes de control o vigilancia</li> </ul> <p><b>Oficina Asesora Jurídica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Memoriales y/o oficios a juzgados o entes administrativos en el ejercicio de defensa judicial</li> </ul> <p><b>Oficina Control Interno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procesos a entes de control</li> </ul> <p><b>Organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.</b></p> <p>La Gerencia General remitirá de forma interna (sistema de gestión documental), al área que corresponda, resolver y dar respuesta a las peticiones para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.</p> <p>Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.</p> <p><b>Apertura de Buzones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buzón Sede Administrativa</li> </ul> <p>La apertura del buzón la realizará el Técnico Administrativo de SIAC, Jefe de la Oficina de Control Interno o su delegado, El Secretario General o su delegado. El primer día hábil de cada semana y dejarán constancia en el acta de apertura correspondiente.</p>		
<b>Elaborado / Actualizado por:</b> Gelly Tatiana Kalvo Técnico Administrativo	<b>Revisado por:</b> Javier Hernando Caycedo Sastoque Secretario General	<b>Aprobado por:</b> Javier Hernando Caycedo Sastoque Secretario General



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

**Código:** PR-5100-06.01

**Versión:** 08

**PROCEDIMIENTO:** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Fecha:** 29/11/2023

- Buzones Centros De Protección

La apertura del buzón la realizará el director (a) del Centro de Protección o su delegado, La Coordinadora del Centro de Protección o su delegado, La Profesional de Trabajo Social del Centro de Protección, un representante de los Usuarios, cada quince (15) días y dejarán constancia en el acta de apertura correspondiente.

Remitir el mismo día de apertura del buzón, a través de correo electrónico, el acta y soportes de las PQRS al responsable del SIAC, para su registro y control en el Sistema de Gestión Documental Orfeo.

De acuerdo con la clasificación de las solicitudes los responsables del Centro de Protección deben preparar y dar respuesta dentro de los términos y el procedimiento establecido y enviar al técnico administrativo SIAC las respuestas con las evidencias de las PQRS.

El responsable de SIAC debe verificar que las respuestas a PQRS fueron emitidas en términos de Ley y el requerimiento del cliente ha sido adecuadamente atendido.

### 5. Procedimiento:

ITEM	PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTRO
1	P	Establecer las políticas para el tratamiento de las PQRSDF y la asignación de responsabilidades para su trámite.	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas
2	H	Recibir y radicar las PQRSDF presentadas por los ciudadanos a través de los canales: telefónico, Pagina Web, correo electrónico, verbal o escrito en el sistema de gestión documental "Orfeo"	Auxiliar Administrativo Ventanilla	Sistema de Gestión documental
3	V	Revisar permanentemente el correo electrónico de PQRSDF ( <a href="mailto:contactenos-benecun@cundinamarca.gov.co">contactenos-benecun@cundinamarca.gov.co</a> ), para realizar la radicación en el Sistema de Gestión Documental "Orfeo".	Auxiliar Administrativo Ventanilla, Técnico Administrativo SIAC	Sistema de Gestión documental
4	V	Revisar semanalmente el buzón de PQRSDF, recibidas en los buzones de la sede Administrativa.  Para buzones en Centros de Protección, cada quince días remitir acta de apertura de buzón con soportes y respuestas al Técnico Administrativo SIAC.	Responsables Centros de Protección	FT 5100-06-01.01 - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del ciudadano

**Elaborado / Actualizado por:**  
Gelly Tatiana Kalvo  
Técnico Administrativo

**Revisado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

**Aprobado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

**Código:** PR-5100-06.01

**Versión:** 08

**PROCEDIMIENTO:** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Fecha:** 29/11/2023

		Nota: Las PQRSDf registradas en los centros de protección son atendidas y con respuesta por parte del director (a). En caso de no tener competencia, realizar radicación en la sede administrativa.		FT 5100-06-01.02 - Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del usuario Centros de Protección  FT 5100-06-01.03 - Apertura Buzón Sede Administrativa.  FT 5100-06-01.04 - Apertura Buzón Centros de Protección.
5	H	Dirigir las PQRSDf radicadas en el Sistema de gestión Documental "Orfeo" a la Gerencia General, para el definir el responsable de la respuesta.  Nota: Las PQRSDf radicadas por página web de la Entidad, <a href="http://www.beneficiadecundinamarca.gov.co">www.beneficiadecundinamarca.gov.co</a> , quedan automáticamente registradas en la gerencia general para definir el responsable de la respuesta	Auxiliar Administrativo Ventanilla	Sistema de gestión Documental
6	H	Recibir, identificar y dirigir las PQRSDf de acuerdo al área competente para la solución y respuesta al ciudadano.  Nota: solicitar de ser necesario indicaciones del Gerente General para el direccionamiento y respuesta.	Profesional Universitario Gerencia, Secretaria de Gerencia	Sistema de Gestión Documental
7		Recibir la PQRSDf y realizar la clasificación documental de acuerdo a las TRD de la Entidad.  Incluir en el expediente de PQRSDf correspondiente a cada año, para el control, seguimiento y estadísticas de las respuestas generadas a los ciudadanos.  Nota: El expediente PQRSDf(año), es transversal a todas las áreas de la Entidad.	Jefes de oficina y funcionarios responsable de dar respuesta a la PQRSDf	Sistema de Gestión Documental

**Elaborado / Actualizado por:**  
Gelly Tatiana Kalvo  
Técnico Administrativo

**Revisado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

**Aprobado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

**Código:** PR-5100-06.01

**Versión:** 08

**PROCEDIMIENTO:** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Fecha:** 29/11/2023

8	H	Proyectar respuesta a la PQRSD radicada y enviar a Gerencia General.  Nota: Si la respuesta es de carácter autónomo del jefe de la oficina, continuar con la actividad 11.	Jefes de oficina y funcionarios responsable de dar respuesta a la PQRSD	Sistema de Gestión Documental
9	V	Revisar el proyecto de respuesta, si no cumple requisitos, devolver a actividad 8.	Profesional Universitario Gerencia	Sistema de Gestión Documental
10	A	Enviar a Gerente General para firma de respuesta.  Nota 1: Si la firma es electrónica se remite al responsable de la proyección de la respuesta para notificación al ciudadano.  Nota 2: Si la firma es manual, quien proyecto la respuesta debe dirigir el documento a ventanilla para visto bueno de salida.	Gerente General Jefes de oficina y funcionarios responsable de dar respuesta a la PQRSD	Sistema de Gestión Documental
11		Enviar respuesta al ciudadano por el medio definido en la solicitud inicial, (correo electrónico, físico o correo certificado).  Nota: Cuando se emite respuesta a través de correo electrónico, se debe generar la captura de la pantalla como evidencia del envío y adjuntar el archivo en el documento.	Gerente General Jefes de oficina y funcionarios responsable de dar respuesta a la PQRSD	Medio de Envío, Sistema de gestión Documental
12		Recibir y dar acuse de la respuesta de la PQRSD radicada en la Entidad.	Ciudadano	Firma acuse de recibo
13		Digitalizar el acuse de recibo y subir al documento raíz o padre.	Jefes de oficina y funcionarios responsable de dar respuesta a la PQRSD	Sistema de gestión Documental
14		Finalizar el trámite de la PQRSD en el sistema de información Orfeo	Jefes de oficina y funcionarios responsable de dar respuesta a la PQRSD	Sistema de gestión Documental
15	V	Realizar seguimiento periódico a las PQRSD, generando informes y estadísticas del cumplimiento en los términos de Ley. Informar y dar aviso oportuno a los jefes y	Técnico Administrativo SIAC	Sistema de gestión Documental, Informe de

**Elaborado / Actualizado por:**  
Gelly Tatiana Kalvo  
Técnico Administrativo

**Revisado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

**Aprobado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

**Código:** PR-5100-06.01

**Versión:** 08

**PROCEDIMIENTO:** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Fecha:** 29/11/2023

		funcionarios responsable de dar respuesta a las PQRSDf del estado de las solicitudes.		PQRSDf
16	V	Verificar las respuestas de las PQRSDf para conocer el grado de satisfacción (Eficacia) del cliente con la respuesta y/o solución dada por la entidad, vía telefónica o Email con una muestra representativa no inferior al 10%.	Técnico Administrativo SIAC	Sistema de gestión Documental, Informe de PQRSDf
17	V	Elaborar y presentar informes, indicadores y estadísticas de gestión de PQRSDf, a la Gerencia, Oficina de Planeación, Oficina de Control interno y demás entes de control que los requieran.	Técnico Administrativo SIAC	Informe Sistema de Información
18	A	Generar oportunidades de mejora que resulten de planes de mejoramiento de entes de control, ente certificador y auditorías internas u otro que lo requiera, referentes al procedimiento y actividades de atención de PQRSD	Técnico Administrativo SIAC	FT 5030-01-01.01 - Plan de Mejoramiento. FT 5020-02-05.01 Acciones de Mejora
		FIN		

#### 6. Registros y Documentos de Referencia:

Código	Nombre del Registro
	Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas
FT 5100-06-01.01	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Ciudadano
FT 5100-06-01.02	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del usuario - Centros de Protección
FT 5100-06-01.03	Apertura Buzón Sede Administrativa.
FT 5100-06-01.04	Apertura Buzón Centros de Protección.
FT 5030-01-01.01	Plan de Mejoramiento
FT 5020-02-05.01	Acciones de Mejora

#### 7. Control de Cambios:

FECHA DD/MM/AAAA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
29/11/2023	08	Se han realizado las siguientes actualizaciones al procedimiento:

**Elaborado / Actualizado por:**  
Gelly Tatiana Kalvo  
Técnico Administrativo

**Revisado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

**Aprobado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General



BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

**PROCESO:** SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - SIAC

**Código:** PR-5100-06.01

**Versión:** 08

**PROCEDIMIENTO:** INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Fecha:** 29/11/2023

		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se actualizó el nombre del proceso y se dejó como se encuentra en el Mapa de Procesos.</li><li>2. Se actualizo y complemento el objetivo, alcance, políticas y actividades del procedimiento de acuerdo al sistema de gestión documental "orfeo" y las políticas del manual de PQRSD de la Entidad.</li><li>3. Se diligenció la información del numeral 6 – Registros y Documentos de Referencia.</li><li>4. Se hace uso del nuevo formato.</li></ol>
14/05/2019	07	Se modificó algunas definiciones, normativa aplicable, se realizaron ajustes a las políticas de operación y se ajustaron actividades de acuerdo al sistema de información documental
12/06/2018	06	En el marco de la actualización del SGC a la nueva versión ISO 9001:2015, se hace necesario fortalecer y mejorar los procedimientos en los procesos

**Elaborado / Actualizado por:**  
Gelly Tatiana Kalvo  
Técnico Administrativo

**Revisado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General

**Aprobado por:**  
Javier Hernando Caycedo Sastoque  
Secretario General