

**HISTORIAL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	No. DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA Y FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1.0	R. R. 018 del 29 - 04 - 02 y R. R. 016 del 13 - 03 - 03	<p>Incorporación de las resoluciones reglamentarias vigentes en la base legal.</p> <p>Inclusión de los registros:</p> <p>Respuestas DPC, informes mensuales de PQR, actas de observatorio de PQR.</p> <p>Cambio de nombre de los dos (2) diagramas de flujo del procedimiento así:</p> <p>Flujograma para la recepción y trámite de derechos de petición en las direcciones y oficinas asesoras de la Contraloría.</p> <p>Flujograma para la recepción y trámite de derechos de petición en las Dirección Sector Desarrollo Local y Participación Ciudadana y localidades.</p> <p>Adición, supresión y reorganización de las actividades en los dos (2) flujogramas del procedimiento.</p> <p>Modificación del modo verbal en las actividades de los flujogramas adecuándolo en tercera persona y ajustes de redacción y ortografía.</p> <p>Modificación del formato DPC (Anexo No. 1).</p>
2.0	R. R. 049 del 30 - 09 del 2003 y R. R. 052 del 27 de 10 del 2003	Se modifica totalmente el procedimiento, en razón a la puesta en marcha del sistema DPC y con el fin de unificar en un sólo documento lo relacionado con el tema.

VERSIÓN	No. DEL ACTO ADMINISTRATIVO QUE LO ADOPTA Y FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
3.0	R.R. 031 de julio de 2005	<p>Se articula el sistema PQR con el SIGESPRO.</p> <p>Se modifican los responsables de las actividades teniendo en cuenta la creación del Centro de Atención al Ciudadano mediante Resolución Reglamentaria 019 de julio 28 de 2009 así como las modificaciones plasmadas en el Acuerdo 361 de 2009 "Por el cual se organiza la Contraloría de Bogotá D.C., se determinan las funciones por dependencias, se fijan los principios generales inherentes a su organización y funcionamiento y se dictan otras disposiciones".</p> <p>Se amplía el término a 10 días para resolver las peticiones de los Concejales de la ciudad.</p> <p>Se incluye un formato de encuesta de satisfacción del servicio prestado para ser aplicado a los ciudadanos que acudan directamente al Centro de Atención al Ciudadano para presentar el DPC.</p>
4.0	R.R. 010 de Abril 12 de 2010	<p>Se modifica el procedimiento estableciendo actividades de seguimiento y monitoreo a los DPC.</p> <p>Se incluye la Hoja de ruta.</p> <p>Se elimina la encuesta de satisfacción de servicio prestado.</p> <p>Se incorpora Informe sobre los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes.</p>
5.0	R.R.	