



PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CODIGO: CA-P-02

VERSIÓN: 7

FECHA: 20/05/2021

Página 1 de 5

1 OBJETO

Atender en forma diligente las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los distintos grupos de interés de la Corporación, garantizando su tratamiento, seguimiento, control y atención.

2 ALCANCE

Inicia con la recepción de la PQRSD, hasta la respuesta al asunto que da inicio al procedimiento.

3 RESPONSABLES

Dirección General, Secretaría General, Subdirección de Gestión Ambiental, Subdirección de Autoridad Ambiental, Dirección Territorial Sur, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica, Oficina de Control Interno y Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

4 DEFINICIONES

PQRSD: Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia.

PETICIÓN: Consultas escritas o verbales a las autoridades en relación con las materias a su cargo y sin perjuicio de lo que dispongan normas especiales. Estas consultas deberán tramitarse con economía, celeridad, eficacia e imparcialidad. Los tipos de petición son: de Información, de Documentos y/o de Consultas.

QUEJA: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de uno o varios funcionarios de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

SICO: Sistema Integrado de Comunicaciones Oficiales adoptado para dinamizar el proceso documental al interior de CORPOGUAJIRA.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios y/ atención por parte de la Entidad.

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

5 DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y/O NORMATIVIDAD

Constitución Política Colombiana de 1991, Decreto 306 de 1992, Ley 134 de 1994, Ley 734 de 2002, Ley 850 del 2003, Ley 962 de 2005, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Acuerdo por el Buen Gobierno SINA 2012, Ley 1712 del 2014, Ley 1755 de 2015, Ley Estatutaria 1757 del 2015, Decreto 103 del 2015, Ley 2052 de 2020, Resolución 1519 de 2020 y Plan de Acción Institucional 2020 - 2023.



PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CÓDIGO: CA-P-02

VERSIÓN: 7

FECHA: 20/05/2021

Página 2 de 5

6 PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Registro
1	<p>Analiza el documento y verifica:</p> <ul style="list-style-type: none">- Si es Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia u otro tipo de solicitud.- Si se trata de una reiteración.- Si es competencia de CORPOGUAJIRA. <p>No es competencia: Si luego del análisis se determina que la PQRSD no es competencia de CORPOGUAJIRA, se informa de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al de la recepción, si obró por escrito e insiste en que se le reciba el documento; en este último caso se elabora oficio remitiendo el documento a la entidad competente y se notifica a la parte interesada. FIN</p> <p>Si es competencia: vaya a la actividad No. 2.</p>	Secretaría(o) de Atención al Ciudadano Secretaría(o) Ejecutiva de Territorial Sur	Formato de Trazabilidad / Correo Electrónico / Documento radicado
2	Radica el documento en SICO con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano y distribuye al área responsable.	Secretaría(o) de Atención al Ciudadano Secretaría(o) Ejecutiva de Territorial Sur	Documento Radicado
3	Notifica al usuario de la recepción de su PQRSD indicando número de radicado y trámite interno a seguir.	Secretaría(o) de Atención al Ciudadano Secretaría(o) Ejecutiva de Territorial Sur	Oficio remisario de notificación, correo electrónico o registro de llamada telefónica.
4	<p>Proyecta respuesta y notifica al usuario de todas las actuaciones que se vayan presentando respecto al trámite de la PQRSD. Al momento de enviar las respuestas parciales y finales, las mismas deben ser copiadas a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.</p> <p>Las respuestas que, a título de información, sean dirigidas a personas naturales o jurídicas producto de consultas o solicitud de documentos, serán firmadas por el líder del proceso al cual se asigne la atención interna a la PQRSD.</p>	Líder del Área Asignada	Registro documental SICO y/o correo electrónico / Formato de Trazabilidad.



PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CÓDIGO: CA-P-02

VERSIÓN: 7

FECHA: 20/05/2021

Página 3 de 5

	Cuando se trate de solicitudes cuya atención requiera la participación de varias dependencias de la Corporación, la respuesta interna será remitida a manera de insumos a la Oficina de Control Interno cuando se trate de requerimientos de los Entes de Control y, cuando se trate de otra fuente requirente los insumos serán enviados a la Oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano, para que a través de estas oficinas se acopie la información y se proyecte respuesta consolidada para la firma del Director General, previa verificación de la calidad, relevancia y objetividad de la información.	Jefe Oficina Asesor	
5	Realiza seguimiento y verificación del cumplimiento de la atención a la PQRSD	Secretaria(o) de Atención al Ciudadano Secretaria(o) Ejecutiva de Territorial Sur	Matriz de trazabilidad y seguimiento a PQRSD
6	Responde por la recolección, análisis cuantitativo y cualitativo de las encuestas de satisfacción al cliente externo y revisión semanal del buzón de sugerencias.	Secretaria(o) de Atención al Ciudadano Secretaria(o) Ejecutiva de Territorial Sur	Informe de satisfacción al cliente
7	Genera reportes periódicos de revisión por la Dirección General. FIN.	Asesor Código1020 Grado 08	Informes realizados.

NOTA No. 1: Consideraciones Particulares para la Asignación de Tiempos.

Para la atención a las PQRSD se estima conveniente tener en cuenta los siguientes parámetros legales para la operación, los cuales están determinados así:

- a. Cuando se trate de una petición de interés general o particular se tendrá como límite máximo 15 días hábiles.
- b. 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.
- c. Para el caso específico de fotocopias de documentos, si el solicitante es un ente público se procederá con el envío de conformidad con señalado en el literal anterior; si se trata de una persona natural y/o ente privado, éste deberá depositar el valor total del costo de las fotocopias en el fondo indicado por la Corporación.



PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CODIGO: CA-P-02

VERSIÓN: 7

FECHA: 20/05/2021

Página 4 de 5

- d. 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 (30) días siguientes a su recepción.
- e. Aquellas peticiones que no sean competencia de la entidad o cuyo cuerpo se encuentre incompleto deberán ser notificadas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibido.
- f. Cuando sea el caso de denuncias por posibles casos de corrupción o malos procedimientos, se dará el trámite investigativo a nivel interno que corresponde a oficina de control interno disciplinario y se informará a la parte interesada dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recibido.

NOTA 2: En el tratamiento a las PQRSD se encontrarán solicitudes relacionadas con apoyos que ofrece la Corporación en el desarrollo de su gestión como son las donaciones de árboles y madera, soluciones de abastecimiento de agua, solicitud de certificaciones, solicitudes de auditorio y de la Unidad Móvil para realización de eventos, entre otros, serán remitidas desde la Ventanilla Única hasta el área responsable de dichos temas para que se proceda de acuerdo con lo descrito en el procedimiento.

NOTA 3: La Corporación dispone de canales de comunicación habilitados para la recepción de PQRSD como Ventanilla Única para radicación de documentos, correo electrónico, líneas telefónicas, página web, redes sociales y oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

Así mismo, todo funcionario está en la capacidad de recepcionar PQRSD en jornadas de campo o cumplimiento de comisiones de servicio y dar ingreso a través de la Ventanilla Única para el cumplimiento de este procedimiento.

NOTA 4: En los casos en los cuales, por temas logísticos o dificultad con los canales de comunicación, no se logre entregar la respuesta al interesado, el área responsable deberá solicitar a la oficina de Gestión TIC'S su publicación en la página web de la Corporación y/o en las carteleras informativas; de igual manera, los informes periódicos sobre el reporte de seguimiento al cumplimiento de atención a las PQRSD serán colgados en el sitio web para consulta e información de los grupos de interés.

NOTA 5: Cada actuación sobre una PQRSD deberá ser consignado por parte del área responsable en el formato de trazabilidad compartido en línea.

NOTA 6: En caso de que un registro deba ser trasladado de un área a otra teniendo en cuenta competencia, dicho traslado deberá hacerse dentro de los siguientes 3 días de la asignación inicial con copia a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.

NOTA 7: En caso de que la respuesta a una petición sea enviada a través de correo electrónico, el funcionario que realice esta acción deberá copiar respuesta a la oficina de Comunicaciones, Atención y Servicio al Ciudadano.



PROCESO DE COMUNICACIONES, ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

CÓDIGO: CA-P-02

VERSIÓN: 7

FECHA: 20/05/2021

Página 5 de 5

7 CONTROLES

- La idoneidad de los perfiles requeridos para la atención de las PQRSD.
- La utilización eficaz y eficiente de los recursos asignados.
- Verificar la información registrada en el formato “Recepción de PQRSD” antes de radicarla en el Sistema Documental.
- Verificación de los requisitos de calidad y de control del servicio No Conforme de acuerdo con el “Control del producto No conforme”.
- Verificación y evaluación para determinar la calidad y efectividad de los controles internos aplicables al proceso, definidos en la **Matriz de Riesgos**.
- Revisión periódica y sistemática por parte de los responsables del proceso a los documentos soporte con el fin de verificar si siguen siendo adecuados o requieren ajustes.

8 CONTROL DE CAMBIOS

Identificación de Cambios		
VERSIÓN No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Octubre de 2006	Versión inicial
2	Agosto 2007	Ajustes de norma
3	Agosto 30 de 2010	Ajuste por reestructuración de la entidad
4	31 de Diciembre 2014	Definición de responsables de cada actividad
5	27 de Agosto del 2015	Cambios en el estructura del procedimiento
6	1 de Abril del 2019	Ajustes al Procedimiento
7	20 de mayo del 2021	Ajustes al Procedimiento

Aprobación del Documento			
Acción	Funcionario	Firma	Fecha
Elaborado por:	Davianis Acosta Asesora de Comunicaciones		
Revisado por:	Davianis Acosta Asesora de Comunicaciones		
Aprobado por	Fare José Romero Peláez Representante de la Dirección		