
	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS Y VERBALES			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 5	Fecha: 01/09/2022	

1. Objetivo

Establecer la metodología para el trámite de las quejas por el servicio administrativo y peticiones que son presentadas por los usuarios, con el fin de propender por mejorar los servicios prestados por la Corporación.

2. Alcance



Este procedimiento inicia desde la recepción de la queja y/o Petición hasta la notificación de la respuesta de la misma de acuerdo con la normatividad vigente.

3. Términos y Referencias

- 3.1. Queja por el servicio: comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.
- 3.2. Petición de Interés General: se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.
- 3.3. Petición de interés particular: a través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.
- 3.4. Solicitud de información o documentación: Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.
- 3.5. Consulta: se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo. ¹

¹ Las definiciones contenidas en este ítem, fueron tomadas de la Sentencia T-230/20 emitida por la Corte Constitucional

Elaboró: Gloria Taibel Arroyo - Profesional Especializado Jovanika Cotes Murgas - Asesora Jurídica Externa	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos Coordinador SGI	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
---	---	---

	PROCEDIMIENTO		
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS Y VERBALES		
	Código: SJ-PR-02	Versión: 5	

4. Procedimiento

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Formulación de la Queja y/o petición</p> <p>PETICIONES ESCRITAS:</p> <p>El usuario formulará su queja o Petición por escrito, ante la Corporación mediante un documento que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nombre de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico. Nombres y Apellidos del solicitante y de su representante o apoderado, según el caso. Número de Identificación del solicitante. Descripción de los hechos y razones en que se apoya. El objeto de la petición. Relación de los documentos que aporte, si es el caso. Dirección de residencia y/o Correo electrónico. Firma del Peticionario, según el caso. <p>Las peticiones podrán ser enviadas a los correos electrónicos: peticiones@crautonomia.gov.co y recepcion@crautonomia.gov.co; o ser entregadas físicamente en la recepción de la Corporación. Así mismo podrán ser recibidas a través de los canales electrónicos institucionales. Indistintamente del medio de recepción las peticiones deberán enviarse a la Oficina de Recepción para su respectiva Radicación, según el caso.</p> <p>PETICIONES VERBALES:</p> <p>El Técnico Administrativo y/o servidor público asignado, recibirá las peticiones verbales que formulen los usuarios en forma presencial o por vía telefónica.</p> <p>En el acto de recepción se le solicitarán al usuario los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y apellidos completos y los de su representante y/o apoderado, según el caso. • Cedula de ciudadanía. • Dirección física o electrónica donde recibirá la correspondencia. • Objeto de la petición. • Razones en las que fundamenta su petición. • Relación de los documentos que anexa. 	<p>Ley 1755 de 2015 Art. 1°</p> <p>Artículo 2.2.3.12.2 y 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016</p>	<p>Usuario Externo</p> <p>Técnico Administrativo y/o servidor público asignado</p>	<p>Documento con la petición y/o queja</p> <p>SJ-FT-05 Constancia de peticiones y quejas verbales</p>

Elaboró: Gloria Taibel Arroyo - Profesional Especializado Jovanika Cotes Murgas - Asesora Jurídica Externa	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos Coordinador SGI	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
---	---	---





PROCEDIMIENTO		
PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS Y VERBALES		
Código: SJ-PR-02	Versión: 5	Fecha: 01/09/2022



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p>Peticiones Escritas: Las quejas y/o peticiones se recibirán y radicarán en la Oficina de Recepción de la CRA o en los medios electrónicos institucionales.</p> <p>Posteriormente las mismas serán remitidas al Director General, quien decidirá sobre su asignación al Profesional Especializado encargado del manejo de las Quejas y Peticiones.</p> <p>Si el documento que contiene la queja y/o petición no cumple con los requisitos mínimos descritos en la actividad N° 1, en el actode recibo el Técnico Administrativo le indicará al peticionario los datos que son descritos en la actividad 1.</p> <p>Si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.</p>	Ley 1755 de 2015 Art. 1°.	Técnico Administrativo (Recepcionista) Director General	Registro de Correspondencia o plataforma electrónica institucional
	<p>Peticiones Verbales: Una vez recibida la petición verbal y obtenidos los datos relacionados en la actividad anterior, el Técnico Administrativo y/o servidor público asignado imprimirá y radicará la constancia de la recepción del derecho de petición verbal, que contendrá la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombres y Apellidos del solicitante y de su representante y/o o apoderado, si es el caso. • Número de Identificación del solicitante. • Dirección física y/o electrónica. • El objeto de la petición. • Razones que fundamentan la petición. • Relación de los documentos que aporte, si es el caso. • Identificación del funcionario y/o servidor público que recibe la petición. • Constancia explícita de que la petición se formuló verbalmente. <p>En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.</p>	Decreto 1166 de 2016 Art. 2.2.3.1.2.3	Técnico Administrativo y/o servidor público asignado	SJ-FT-05 Constancia de peticiones y quejas verbales

Elaboró: Gloria Taibel Arroyo - Profesional Especializado Jovanika Cotes Murgas - Asesora Jurídica Externa	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos Coordinador SGI	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
---	---	---

	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS Y VERBALES			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 5	Fecha: 01/09/2022	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>Una vez radicadas las peticiones verbales, la constancia de las mismas serán remitidas al Director General, quien decidirá sobre su asignación al Profesional Especializado encargado de Peticiones.</p> <p>Lo anterior, para los casos en que no se hubiere producido respuesta en el acto de recepción de la petición verbal.</p>			
3	<p>Clasificación de la Petición</p> <p>Una vez asignada la Petición, el Profesional Especializado encargado identifica su clase, y partiendo de ello define el tiempo máximo en el cual la Corporación debe emitir una respuesta.</p> <p>A continuación, se relacionan las clases de peticiones y los tiempos legales de respuesta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés general: 15 días hábiles • Interés Particular: 15 días hábiles • Queja por el servicio: 15 días hábiles • Consultas: 30 días hábiles. • Solicitud de Documentos e información: 10 Días hábiles. • Solicitudes de informes de congresistas: 5 días hábiles. <p>Los términos legales de respuesta de las PQR pueden variar de acuerdo a los cambios normativos transitorios o permanentes que establezca el ordenamiento jurídico.</p> <p>Cuando se trate de una petición de atención prioritaria, se le advierte al funcionario que debe darle un trámite preferencial.</p>	Ley 1755 de 2015 Art. 1°	Profesional Especializado encargado de las Peticiones adscrito a la Oficina Jurídica	Medio Electrónico
4	<p>Registro de la Queja y/o Petición</p> <p>Se registra la petición y/o queja asignada por el Director General, en el Aplicativo Registro Público de derechos de Petición, aplicativo dispuesto en la página web de la Entidad.</p>	Ley 1712 de 2014 Art. 11. Ley 1437 de 2011	Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica.	Aplicativo Registro Público de derechos de Petición.

Elaboró: Gloria Taibel Arroyo - Profesional Especializado Jovanika Cotes Murgas - Asesora Jurídica Externa	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos Coordinador SGI	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
---	---	---





PROCEDIMIENTO		
PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS Y VERBALES		
Código: SJ-PR-02	Versión: 5	Fecha: 01/09/2022



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO	
5	Estudio y asignación de la queja y/o Petición	<p>Se estudia la descripción de la Queja y/o Petición allegada para:</p> <p>1) Asignar la PQR a la oficina jurídica por tratarse de asuntos de su exclusiva competencia.</p> <p>2) Dar traslado de la PQR a las demás dependencias cuando son del resorte exclusivo de éstas. En estos casos, en el texto de la asignación se le indica al área respectiva el tiempo legal máximo de respuesta para su conocimiento y cumplimiento.</p> <p>3) Cuando la PQR requiere de la participación de dos o más áreas, dar traslado a las dependencias involucradas, evento en el cual estas últimas deben remitirle a la Oficina Jurídica lo pertinente en los términos señalados en el texto de la asignación.</p>	<p>Ley 1755 de 2015 Art. 1°</p> <p>Decreto 1166 de 2016 Artículo 2.2.3.12.11</p>	<p>Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica</p>	<p>Plataforma electrónica institucional</p> <p>Correo Institucional</p> <p>Otros Medios Electrónicos</p>
6	Seguimiento	<p>Se realiza seguimiento respecto del término de respuesta establecido en la ley sobre de las Quejas y/o Peticiones asignadas, a través del Aplicativo Registro Público de Derechos de petición.</p>	N/A	<p>Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica</p>	<p>Aplicativo Registro Público de Derechos de petición o por medios electrónicos o por medios físicos.</p>
7	Emisión de Respuesta	<p>La dependencia que tiene competencia exclusiva sobre la PQR proyectará el documento de respuesta, el cual debe ser suscrito por el Director General o por el servidor público asignado, según el caso. Por tanto, la responsabilidad de la respuesta y su notificación electrónica radica en el área asignada.</p> <p>En el evento en que la información necesaria para dar respuesta a la petición asignada por el Director General corresponda a dos (2) o más dependencias; estas últimas deberán remitirle a la Oficina Jurídica lo pertinente, con la debida antelación. Dicha remisión puede ser física o por medios electrónicos. Una vez recibido el insumo respectivo, es factible proceder a consolidar la información y proyectar el documento de respuesta desde la Oficina Jurídica.</p>	<p>Ley 1712 de 2014 Art. 27.</p> <p>Decreto 1166 de 2016 Artículo 2.2.3.12.4</p>	<p>Funcionario (s) de la (s) dependencia (s) competente (s)</p>	<p>Memorando, Medio (electrónico (correo institucional, o plataforma electrónica institucional, entre otros).</p> <p>Documentos de Respuesta, tales como: oficios, certificaciones, actas, correo electrónico, acto administrativo, entre otros.</p>

Elaboró: Gloria Taibel Arroyo - Profesional Especializado Jovanika Cotes Murgas - Asesora Jurídica Externa	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos Coordinador SGI	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
---	---	---

	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS Y VERBALES			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 5	Fecha: 01/09/2022	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO	
8	Registro de la Respuesta	Una vez emitida la respuesta de la petición y/o queja, el Profesional Especializado encargado la incluye en el Aplicativo Registro Público de Derechos de Petición.	Ley 1712 de 2014 Art. 11	Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica.	Aplicativo Registro Público de Derechos de Petición.
9	Notificación por Aviso	El Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas notificará por aviso el oficio de respuesta que sea devuelto por la empresa de correspondencia y remitido por el Técnico Administrativo adscrito a la oficina de Recepción, a través de la Cartelera de la Entidad y del aplicativo de Notificaciones dispuesto en la página web. Así mismo, se notificará por este mecanismo la respuesta de la PQR en la cual no se hubiere indicado el medio de notificación. Igualmente, se notificará por este mecanismo la respuesta de la PQR en la cual se hubiere indicado el correo electrónico incorrectamente.	Ley 1437 de 2011	Técnico Administrativos / Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica.	Aviso

5. Puntos de Control

Actividad 6: Seguimiento



6. Anexos

No Aplica

7. Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	01/10/2012	Creación del documento
2	17/03/2015	En la actividad N° 1 se corrige el correo electrónico al cual son enviados las peticiones y/o quejas, así como el registro de la actividad. Actividad N° 2, N° 3 y N° 7, se modifica el modo de realizar la actividad. Actividad N° 4, N° 6 y N° 8, Se elimina el registro anterior y se incluye el aplicativo Registro Público de Derechos de Petición. Actividad N° 5, Se modifica el registro de la actividad. Se crea la Actividad N° 9
3	17/07/2017	Se modifica el nombre del procedimiento, aclarando que se refiere a las escritas. En las actividades 1, 2, 3, 4, 5, 7 y 8 se modificó el requisito legal. En la actividad 7 se aclaró que la respuesta puede estar contenida en cualquier documento escrito. Se modifica la actividad 8 eliminando información de la procedencia de la petición y/o queja que no le agrega valor

Elaboró: Gloria Taibel Arroyo - Profesional Especializado Jovanika Cotes Murgas - Asesora Jurídica Externa	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos Coordinador SGI	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
---	---	---

	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS Y VERBALES			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 5	Fecha: 01/09/2022	

4	11/11/2020	<p>Se precisan los términos y referencias de los ítems 3.1 y 3.2</p> <p>Se ajusta el párrafo de la actividad 1 para incluir mayor número de medios electrónicos de recepción.</p> <p>En el ítem de registro de la actividad 2 se incluyó plataforma electrónica institucional.</p> <p>En la actividad 3 se cambiaron los términos de respuesta conforme al Decreto transitorio 491 de 2020, se agregó plataforma electrónica institucional el campo de registro y se incluyeron Art. 5 del Decreto 491 de 2020 y Art. 258 Ley 5 de 1992 en el campo de requisito legal.</p> <p>En la actividad 5 se ajustó la descripción de la actividad y el campo de registro para incluir más medios electrónicos.</p> <p>En la actividad 7 se incluyeron cambios en la descripción de la actividad y en el campo de registros para incluir más medios electrónicos.</p>
5	01/09/2022	<p>Se realizaron los siguientes cambios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Título del Procedimiento 2. Objetivo. 3. Alcance 4. Términos y Referencia 5. Procedimiento: <ul style="list-style-type: none"> • Actividad 1: Descripción, Requisitos legales y Registro • Actividad 2: Descripción y Requisitos legales y Registro • Actividad 3: Requisitos legales, Registro • Actividad 5: Descripción y Registro • Actividad 7: Descripción y Registro • Actividad 9: Descripción • Eliminación del formato Código: SJ-FT-01

Elaboró: Gloria Taibel Arroyo - Profesional Especializado Jovanika Cotes Murgas - Asesora Jurídica Externa	Revisó: Ing. Víctor Agudelo Ríos Coordinador SGI	Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño
---	---	---