

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |  |
| | GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR | | | |
| | Código: SJ-PR-02 | Versión: 6 | Fecha: 27/09/2024 | |

1. Objeto

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

2. Alcance

Este procedimiento inicia desde la recepción de la petición, queja y/o reclamo hasta la notificación de la respuesta de esta de acuerdo con la normatividad vigente.

3. Términos y definiciones

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

3.6 OAJ: Oficina Asesora Jurídica.

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

| | | |
|--------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|
| Página 1 de 8 | | |
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Oficina Asesora Jurídica | Juan Camilo Calderón Beltrán | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |  |
| | GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR | | | |
| | Código: SJ-PR-02 | Versión: 6 | Fecha: 27/09/2024 | |

4. Procedimiento

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>Formulación de la PQR</p> <p>Peticiones en el Sistema de Gestión Documental - ORFEO:</p> <p>El usuario formulará su Petición, Queja o Reclamo – PQR en el Sistema de Gestión Documental de la Corporación, a través del siguiente enlace:</p> <p>http://orfeo.crautonomia.gov.co:8080/formularioWeb/preguntas.php</p> <p>Así mismo, podrá radicar su PQR a través de los siguientes correos institucionales:</p> <p>recepcion@crautonomia.gov.co peticiones@crautonomia.gov.co</p> <p>Peticiones Verbales:</p> <p>El técnico administrativo y/o servidor público asignado, recibirá las peticiones verbales que formulen los usuarios en formapresencial o por vía telefónica.</p> <p>En el acto de recepción se les 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. • Documento de identificación. • 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>NOTA: En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la</p> | <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</p> <p>Técnico Administrativo y/o servidor público asignado</p> | <p>Registro electrónico propio de la oficina a través de programa excel de la PQR</p> <p>SJ-FT-05 Constancia de Peticiones y Quejas Verbales</p> |

| | | |
|--------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Oficina Asesora Jurídica | Juan Camilo Calderón Beltrán | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |  |
| | GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR | | | |
| | Código: SJ-PR-02 | Versión: 6 | Fecha: 27/09/2024 | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación.</p> <p>En caso de no atenderla inmediatamente, continua en la siguiente etapa.</p> | | | |
| 2 | <p>Remisión a la Oficina Asesora Jurídica</p> <p>Posteriormente, las PQR escritas y verbales serán remitidas al Profesional Especializado encargado de su gestión.</p> | N. A | <p>Profesional Especializado encargado de las PQR adscrito a la Oficina Asesora Jurídica</p> | <p>Registro electrónico con la PQR en el Gestor Documental</p> |
| 3 | <p>Clasificación de la Petición</p> <p>Dentro de los tres días siguientes del recibo de la petición en el Sistema de Gestión Documental – ORFEO, el Profesional Especializado crea una carpeta en One Drive y alimenta la base de datos.</p> <p>Para esta actividad el Profesional Especializado se apoyará con la secretaria ejecutiva de la Oficina Asesora Jurídica o el personal de apoyo contratado, por lo cual el acceso a la carpeta One Drive será compartido.</p> <p>Estos archivos deberán estar en línea a disposición del jefe de la Oficina Asesora Jurídica.</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 con</p> | <p>Ley 1755 de 2015 Art. 1°</p> | <p>Profesional Especializado encargado de las PQR adscrito a la Oficina Asesora Jurídica</p> <p>Secretaria ejecutiva de la Oficina Asesora Jurídica</p> <p>Personal de apoyo</p> | <p>Registro electrónico con la PQR en el Gestor Documental</p> <p>Carpeta compartida One Drive administrada por la Oficina Asesora Jurídica</p> |

| | | |
|--------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|
| Página 3 de 8 | | |
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Oficina Asesora Jurídica | Juan Camilo Calderón Beltrán | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |  |
| | GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR | | | |
| | Código: SJ-PR-02 | Versión: 6 | Fecha: 27/09/2024 | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>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 debedarle un trámite preferencial.</p> | | | |
| 4 | Estudio y asignación de la PQR | <p>Dentro del término anterior: El Profesional Especializado encargado de las PQR, estudia la descripción de la Petición, Queja y/o Reclamo radicado para:</p> <p>1) De ser de competencia exclusiva de la Oficina Asesora Jurídica procede a asignación al personal de planta o contratado para su atención dentro del término legal.</p> <p>2) En caso no ser competencia exclusiva de la O.A.J. se da traslado de la PQR por competencia a las demás dependencias, por tratarse de un trámite o procedimiento especial. (ver etapa 9)</p> <p>3) Cuando a pesar de ser competencia de otras áreas, se relacionan con quejas por servicios, requerimiento de de información, solicitud de copias de documentos, entre otras, la Oficina Asesora Jurídica requiera el insumo de otras áreas, se proyectará el memorando interno o requiere la información por correo electrónico al área respectiva, (ver etapa 10)</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 PQR adscrito a la Oficina Asesora Jurídica</p> | <p>Sistema de Gestión Documental – ORFEO</p> <p>Correo Institucional</p> <p>Otros Medios Electrónicos</p> |
| 5 | Emisión de respuesta en caso de ser exclusiva competencia de la Oficina | <p>De no requerir insumo, ni ser competencia de otra área, se proyecta respuesta que debe remitirse por correo y el Sistema de Gestión Documental – ORFEO al profesional especializado con copia al jefe de la Oficina Asesora Jurídica.</p> | <p>Ley 1712 de 2014 Art. 27.</p> <p>Profesional Especializado encargado de las PQR adscrito a la Oficina Asesora Jurídica.</p> | <p>Memorando, Medio (electrónico (correo institucional, o plataforma electrónica</p> |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |  |
| | GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR | | | |
| | Código: SJ-PR-02 | Versión: 6 | Fecha: 27/09/2024 | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Asesora Jurídica | | Decreto 1166 de 2016 Artículo 2.2.3.12.4 | | institucional, entre otros). Documentos de Respuesta, tales como: oficios, certificaciones, actas, correo electrónico, acto administrativo, entre otros. |
| 6 Revisión y envío a firma | Antes del vencimiento legal, el oficio de respuesta debe revisarse, corregirse y enviarse a firma a Dirección General y envío al peticionario. | N. A | Profesional Especializado encargado de las PQR adscrito a la Oficina Asesora Jurídica. | Oficio de respuesta |
| 7 Notificación del oficio de respuesta PQR | Una vez recibido el oficio de respuesta de la PQR el Profesional Especializado encargado notificará por correo electrónico la comunicación conforme a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011. Ante la imposibilidad de notificar por correo electrónico, la respuesta a la PQR se procederá conforme lo establece la Ley 1437 de 2011 | Ley 1437 de 2011 | Técnico Administrativos / Profesional Especializado encargado de las PQR adscrito a la Oficina Asesora Jurídica. | Correo electrónico con la constancia de envío |
| 8 Alimentación de carpeta One Drive, base de datos y cierre de PQR en ORFEO | Una vez notificado el oficio de respuesta del PQR y se obtenga la constancia de envió, se actualiza la base de datos en Excel, la carpeta One Drive y radicado en Orfeo, dentro de los quince (15) siguientes a la fecha de notificación. | N. A | Profesional Especializado encargado de las PQR adscrito a la Oficina Asesora Jurídica. | Base de datos en Excel Carpeta One Drive ORFEO |
| 9 Proyección de memorando de traslado | Máximo al dos (2) días siguiente de haberse asignado, el equipo asignado proyecta el memorando para revisión y firma del jefe de la Oficina Asesora Jurídica. Posteriormente, se realiza el traslado del radicado en ORFEO a la | N. A | Equipo asignado | Memorando de traslado |

| | | |
|--------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|
| Página 5 de 8 | | |
| Elaboró: | Revisó: | Aprobó: |
| Oficina Asesora Jurídica | Juan Camilo Calderón Beltrán | Comité Institucional de Gestión y Desempeño |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |  |
| | GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR | | | |
| | Código: SJ-PR-02 | Versión: 6 | Fecha: 27/09/2024 | |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | Requisito Legal | RESPONSABLE | REGISTRO |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| | dependencia correspondiente. | | | |
| 10 | Recibo de insumo solicitado Dentro del plazo establecido en el memorando, el área correspondiente debe aportar el insumo requerido para proceder con la atención de la PQR. Se continua el procedimiento con las etapas 5-8. | Ley 1712 de 2014 Art. 11 | Profesional Especializado encargado de las PQR adscrito a la Oficina Asesora Jurídica. | Aplicativo Registro Público de Derechos de Petición. |

Nota: Los términos anteriores se supeditarán a los plazos legales para la atención de las peticiones según su modalidad.

5. Puntos de control

Actividad 6: Revisión y envío a firma

| | | |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Página 6 de 8 | | |
| Elaboró: Oficina Asesora Jurídica | Revisó: Juan Camilo Calderón Beltrán | Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño |



C.R.A
Corporación Autónoma
Regional del Atlántico

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR

Código: SJ-PR-02

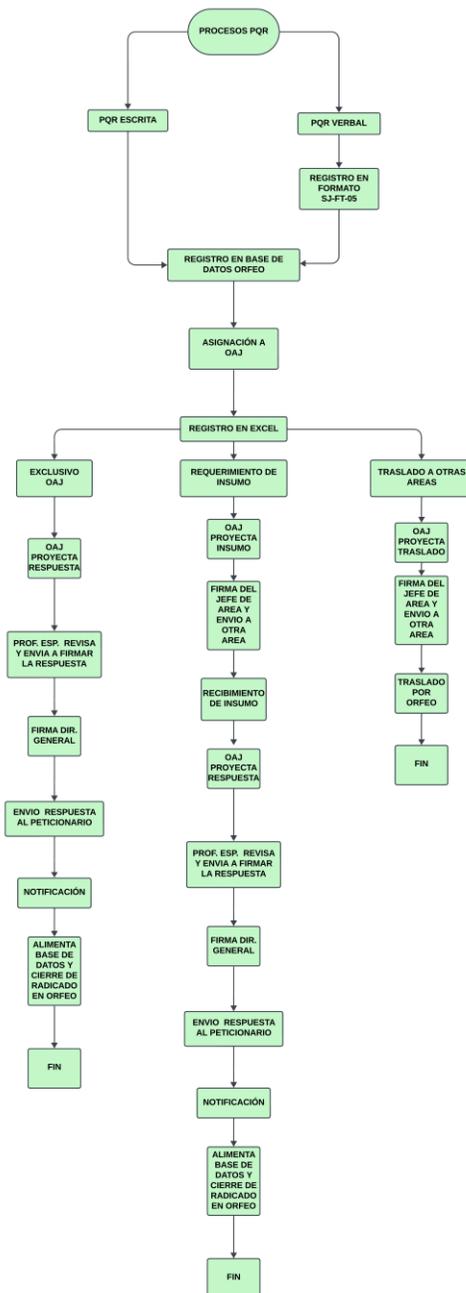
Versión: 6

Fecha: 27/09/2024



6. Anexos

Diagrama de flujo del proceso de PQR.



| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | PROCEDIMIENTO | | |  |
| | GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR | | | |
| | Código: SJ-PR-02 | Versión: 6 | Fecha: 27/09/2024 | |

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 |
| 4 | 11/11/2020 | Se precisan los términos y referencias de los ítems 3.1 y 3.2 Se ajusta el párrafo de la actividad 1 para incluir mayor número de medios electrónicos de recepción. En el ítem de registro de la actividad 2 se incluyó plataforma electrónica institucional. 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. En la actividad 5 se ajustó la descripción de la actividad y el campo de registro para incluir más medios electrónicos. En la actividad 7 se incluyeron cambios en la descripción de la actividad y en el campo de registros para incluir más medios electrónicos. |
| 5 | 01/09/2022 | Se realizaron los siguientes cambios: 1. Título del Procedimiento 2. Objetivo. 3. Alcance 4. Términos y Referencia 5. Procedimiento: 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 |
| 6 | 27/09/2024 | Se realizaron los siguientes cambios: 1. Se modifica el nombre del procedimiento. 2. Se modifican el objetivo y el alcance del procedimiento. 3. Se adapta el procedimiento bajo la nueva estructura de la Oficina Asesora Jurídica. 4. Se adopta el mecanismo de traslado mediante memorando. 5. Se incluye como anexo el diagrama de flujo representativo del procedimiento. |