
 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS VERBALES			
	Código: SJ-PR-03	Versión: 2	Fecha: 11/11/2020	

1. Objetivo

Tramitar las peticiones verbales formuladas por los usuarios externos de manera presencial o no presencial, de acuerdo con la normatividad vigente, con el fin de propender por mejorar los servicios prestados por la Corporación.

2. Alcance



Este procedimiento inicia desde la recepción de la Petición verbal hasta la respuesta de la misma.

3. Términos y Referencias



Petición: solicitud verbal realizada a la Corporación por parte de los usuarios externos, en forma presencial, por vía telefónica, o a través de cualquier medio idóneo para la transferencia de voz, por motivos de interés general y/o particular, o para obtener información.

4. Procedimiento



ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de la Petición verbal	<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>Artículos 2.2.3.12.2 y 2.2.3.12.3 del Decreto 1166 de 2016</p>	Técnico Administrativo y/o servidor público asignado	SJ-FT-05 Constancia de peticiones y quejas verbales

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS VERBALES			
	Código: SJ-PR-03	Versión: 2	Fecha: 11/11/2020	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p>Radicación de las peticiones verbales</p> <p>Una vez 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 recepciona 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
3	<p>Traslado de la petición a la Dirección General</p> <p>Una vez radicadas las peticiones verbales, las 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>	Decreto 1166 de 2016 Artículo 2.2.3.12.11.	Técnico Administrativo (Recepcionista) Director General	Según Corresponda en los procedimientos

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS VERBALES			
	Código: SJ-PR-03	Versión: 2	Fecha: 11/11/2020	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
4	Clasificación de la Petición <p>Una vez asignada la Petición verbal, 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: 30 días hábiles ✓ Interés Particular: 30 días Hábiles ✓ Quejas por el servicio: 30 días hábiles. ✓ Consultas: 35 Días hábiles. ✓ Solicitud de Documentos e información: 20 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>	Ley 1712 de 2014 Art. 26. Decreto 1494 de 2015 Art. 4 del Art. 5 del Decreto 491 de 2020	Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica.	Formato Control de Peticiones o plataforma electrónica institucional o cualquier medio electrónico
5	Registro de la Queja y/o Petición <p>Se registra la petición asignada por el Director General en el Aplicativo Registro Público de derechos de Petición, aplicativo dispuesto en la página web de la Entidad.</p>	NA	Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica.	Aplicativo Registro Público de derechos de Petición
6	Estudio y asignación de la queja y/o Petición <p>Se estudia la descripción de la Queja y/o Petición asignada para determinar si es del resorte exclusivo de la oficina jurídica la proyección de la respuesta. En caso negativo, aquélla será trasladada a la (s) dependencia (s) competente (s) por medios electrónicos, tales como la plataforma electrónica institucional, correo institucional, entre otros. También podrán ser trasladadas por medios físicos.</p>	NA	Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica.	Formato control de peticiones o plataforma electrónica institucional o correo institucional, entre otros medios electrónicos
7	Seguimiento <p>Se realiza seguimiento respecto del término de respuesta establecido en la ley sobre de las Quejas asignadas, a través del Aplicativo Registro Público de Derechos de petición</p>	NA	Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas adscrito a la Oficina Jurídica.	Aplicativo Registro Público de Derechos de petición o por medios electrónicos o por medios físicos.

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS VERBALES			
	Código: SJ-PR-03	Versión: 2	Fecha: 11/11/2020	



ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
8	Emisión de respuesta	<p>La dependencia competente proyecta el documento de respuesta de la petición verbal, el cual debe ser suscrito por el Director General o por el servidor público asignado, según el caso.</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, bien se físicamente a través de Memorando, o por medios electrónicos (correo institucional, plataforma electrónica institucional, entre otros), para que el Profesional Especializado encargado de las Peticiones y Quejas consolide y proyecte el documento de respuesta.</p>	Decreto 1166 de 2016 Artículo 2.2.3.12.4.	Funcionario (s) de la (s) dependencia (s) competente (s)	<p>Memorando o medio electrónico (correo institucional, plataforma electrónica institucional, entre otros)</p> <p>Documentos de Respuesta, tales como: oficios, certificaciones, actas, correo electrónico, acto administrativo, entre otros.”</p>
9	Registro de la Respuesta	Una vez emitida la respuesta de la petición previamente asignada por el Director General, 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, adscrito a la Oficina Jurídica.	Aplicativo Registro Público de Derechos de Petición
10	Notificación por Aviso	El Profesional Especializado encargado de las Peticiones 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.	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 7: Seguimiento

6. **Anexos**
No Aplica

7. **Control de Cambios**

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	30/01/2017	Creación del documento

 C.R.A Corporación Autónoma Regional del Atlántico	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS VERBALES			
	Código: SJ-PR-03	Versión: 2	Fecha: 11/11/2020	

2	11/11/2020	<p>Se precisan los términos y referencias para incluir la expresión para obtener información.</p> <p>En el ítem de registro de la actividad 4 se incluyó Plataforma Electrónica Institucional.</p> <p>En la actividad 4 se cambiaron los términos de respuesta conforme al Decreto transitorio 491 de 2020;, y se incluyó el art. 5 del Decreto 491 de 2020 en el campo de requisito legal.</p> <p>En la actividad 6 se ajustó la descripción de la actividad y el campo de registro para incluir más medios electrónicos.</p> <p>En la actividad 8 se incluyeron cambios en la descripción de la actividad y en el campo de registros para incluir más medios electrónicos.</p>
---	------------	--