


	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 4	Fecha: 11/11/2020	



1. **Objetivo**
- Tramitar las quejas por el servicio administrativo y peticiones escritas que son presentadas por los usuarios externos, de manera oportuna y objetiva, 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 queja y/o Petición escrita hasta la respuesta de la misma.
3. **Términos y Referencias**
- 3.1. Queja: Expresión de insatisfacción formulada por escrito, realizada por los usuarios externos de la Corporación, respecto a los servicios de orden administrativo prestados por la entidad.
- 3.2. Petición: solicitud escrita dirigida a la Corporación por parte de los usuarios externos por motivos de interés general y/o particular, o para obtener información.

4. **Procedimiento**



ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Formulación y Contenido de la queja y/o Petición	<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. ✓ Numero 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 <u>recepcion@crautonomia.gov.co</u>; 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.</p>	Ley 1755 de 2015 Art. 1°	Usuario Externo	Documento con la petición y/o queja

	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 4	Fecha: 11/11/2020	



ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Recepción de la queja y/o Petición	Las quejas y/o peticiones escritas se recibirán y radicarán en -la Oficina de Recepción de la CRA o en los medios electrónicos institucionales.	Ley 1755 de 2015 Art. 1°.	Técnico Administrativo (Recepcionista) Director General	Registro de Correspondencia o plataforma electrónica institucional
		<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 acto de 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>			

	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 4	Fecha: 11/11/2020	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
3	Clasificación de la Petición <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: 30 días hábiles • Interés Particular: 30 días Hábiles • Queja 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> <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° Art. 5 del Decreto 491 de 2020 y Art. 258 Ley 5 de 1992	Profesional Especializado encargado de las Peticiones adscrito a la Oficina Jurídica.	Formato Control de Peticiones o plataforma electrónica institucional o cualquier medio electrónico
4	Registro de la Queja y/o Petición <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

	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 4	Fecha: 11/11/2020	

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
5	Estudio y asignación de la queja y/o Petición	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, aquella 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.	Ley 1755 de 2015 Art. 1°	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
6	Seguimiento	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.	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.
7	Emisión de respuesta	La dependencia competente proyecta el documento de respuesta de la Queja y/o petición, el cual debe ser suscrito por el Director General o por el servidor público asignado, según el caso. 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 sea 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.	Ley 1712 de 2014 Art. 27.	Funcionario (s) de la (s) dependencia (s) competente (s)	Memorando o medio electrónico (correo institucional, o plataforma electrónica institucional, entre otros) Documentos de Respuesta, tales como: oficios, certificaciones, actas, correo electrónico, acto administrativo ,entre otros
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

	PROCEDIMIENTO			
	PETICIONES Y QUEJAS ESCRITAS			
	Código: SJ-PR-02	Versión: 4	Fecha: 11/11/2020	

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	Requisito legal	RESPONSABLE	REGISTRO
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.	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
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.