DOCUMENTO CONTROLADO

1. Objeto:

Recibir y dar respuesta de manera eficaz y oportuna a todas aquellas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por hechos de corrupción y felicitaciones presentadas a través de los mecanismos habilitados en la Corporación, facilitando la solución de las mismas dentro de los términos legales vigentes y contribuyendo a fortalecer los valores institucionales ante la ciudadanía y demás entes y grupos de interés.

2. Responsable:

Secretaría General

3. Alcance:

Este procedimiento aplica a todas las dependencias de la Corporación, desde la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias institucionales y felicitaciones - PQRSDF, hasta el trámite, seguimiento y solución oportuna al ciudadano o el traslado a la entidad competente de cada una.

4. Generalidades:

4.1 Definiciones:

Petición: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la CARDER, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad, con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia.

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 un servidor público de la CARDER en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la inatención oportuna de una solicitud.

Sugerencia: Es una recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada una de las dependencias de la CARDER, racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública

Denuncia hecho de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante la CARDER de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Felicitación: Expresión oral o escrita con la que se felicita a una persona o entidad por satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable.

Política de protección de datos: Es el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

4.2. Mecanismos de Formulación de PQRSDF:

Todas las PQRSDF relacionadas con la misión de la entidad y las funciones asignadas por Ley se atenderán, tramitarán y resolverán de acuerdo a lo señalado para el derecho de petición de interés general y particular y se pueden presentar a través de las siguientes modalidades:

• Presencia del usuario en la Entidad donde puede acercarse a la unidad de correspondencia, la ventanilla verde, cualquier servidor público o contratista, para que la recepcione y transcriba la PQRSDF en la plataforma destinada para tal fin.

• Llamada telefónica a través de la línea No (606) 3116511 Ext. 181 o conmutador, donde cualquier servidor público de competencia atenderá la solicitud.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lina Marcela Ramírez Cadavid - Profesional Universitario Secretaría General Ana Mylena Escobar Osorio - CPS076-2022 **Fecha:** 07/09/2022	Ana Lucía Córdoba Velásquez - Secretaria General y Grupo Coordinador del Sistema Integrado de Gestión **Fecha:** 07/09/2022	Diana Lorena Morales Lozano - Jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión **Fecha:** 07/09/2022

DOCUMENTO CONTROLADO

• Buzón: Se encuentra ubicado en la entrada de la Entidad y se revisa semanalmente por un servidor público asignado a PQRSDF por la Secretaria General, en compañía de una persona de la Oficina de Control Interno y se deja el respectivo registro de la verificación en el libro buzón PQRSDF con la firma de ambos funcionarios.

• Radicación por Página Web www.carder.gov.co a través de Radicación en Línea o desde la plataforma de "PQRSDF".

4.3 Cualquier servidor público puede ser receptor de una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia de hechos de corrupción o felicitación; para ello registrará la información pertinente en la plataforma PQRSDF dispuesto en la pagina Web de la Entidad y una vez finalice su registro, le informará al usuario el número de radicado con el cual éste podrá hacer seguimiento a su solicitud. La Entidad cuenta con un administrador de la plataforma de PQRSDF, quien direcciona todas las solicitudes que ingresan por este medio, las asigna internamente y hace seguimiento a su respuesta oportuna.

4.4. El control y seguimiento de las PQRSDF que se asignan desde la plataforma se realiza mediante el "formato de seguimiento PQRSDF", el cual genera alarmas con tres (3) días de antelación al vencimiento de los términos que establece la Ley. A partir de estas alertas, se generan correos electrónicos al responsable de la respuesta en la plataforma y al líder del proceso respectivo, con el fin de que la respuesta se emita oportunamente.

4.5 En el formato FO-16A- 29 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones se registran las PQRSDF y estará disponible en el buzón de sugerencias.

4.6 El tiempo de respuesta por parte de la Entidad está reglamentado por las normas legales vigentes y están determinadas de la siguiente manera:

• PETICIÓN DE CARÁCTER GENERAL*: 15 días hábiles
• QUEJA: 15 días hábiles
• RECLAMO: 15 días hábiles
• SUGERENCIA: 30 días hábiles
• DENUNCIA HECHO DE CORRUPCIÓN: 15 días hábiles

Está sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:
PETICIÓN de documentos y de información: 10 días hábiles
PETICIÓN mediante las cuales se eleva una consulta: 30 días hábiles

4.7 Cuando una queja, reclamo se vuelve repetitivo, se debe implementar acción correctiva, para eliminar las causas que llevaron a la no conformidad y se tendrá en cuenta lo establecido en la normatividad vigente en cuanto a peticiones reiterativas.

4.8 La Secretaría General publicará trimestralmente un informe general de PQRSDF en la página Web de la Entidad.

4.9 Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales en su lengua o dialecto. Para su registro y trámite, la Entidad dejará constancia de que no cuenta con intérpretes en su planta de personal y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

4.10 El funcionario que reciba la petición verbal deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarla y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera.

4.11 Cuando la PQRSDF es anónima, el usuario debe ingresar a la página web www.carder.gov.co / PQRSDF / estado del ticket / tipo de denuncia y registra "registro anónimo". La consulta del estado del ticket de una denuncia anónima de una PQRSDF se realiza de la siguiente manera:
Ingresar a la página web www.carder.gov.co / PQRSDF / estado del ticket, se elige según el tipo de requerimiento que interpuso el ciudadano y se digita el numero de ticket asignado y así el ciudadano podrá consultar la respectiva respuesta.

4.12 Las solicitudes de tratamiento de datos personales serán recepcionadas por radicación en línea de la página Web de la entidad.

4.13 El marco legal aplicable a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias institucionales y felicitaciones se puede consultar en el normograma institucional.

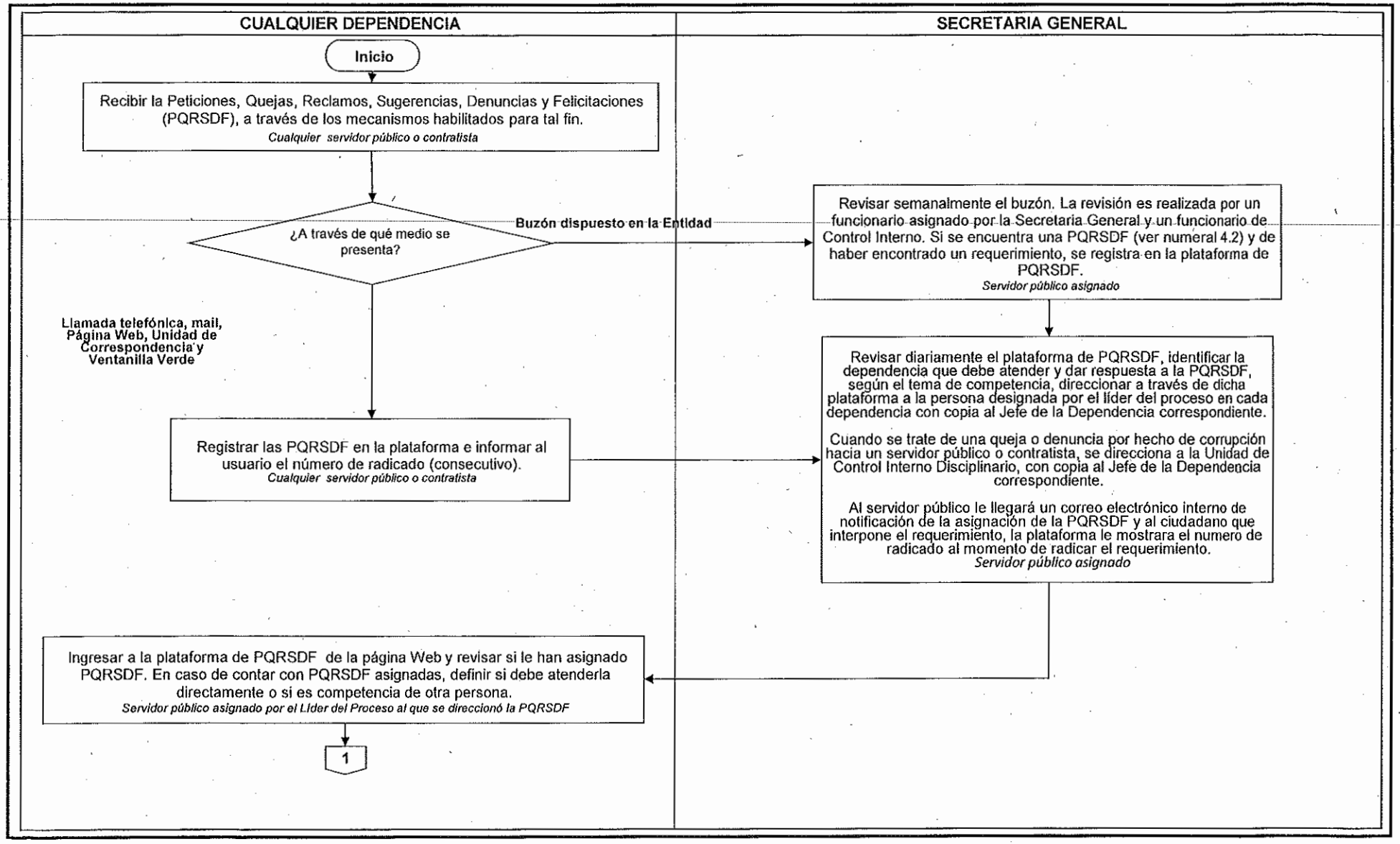
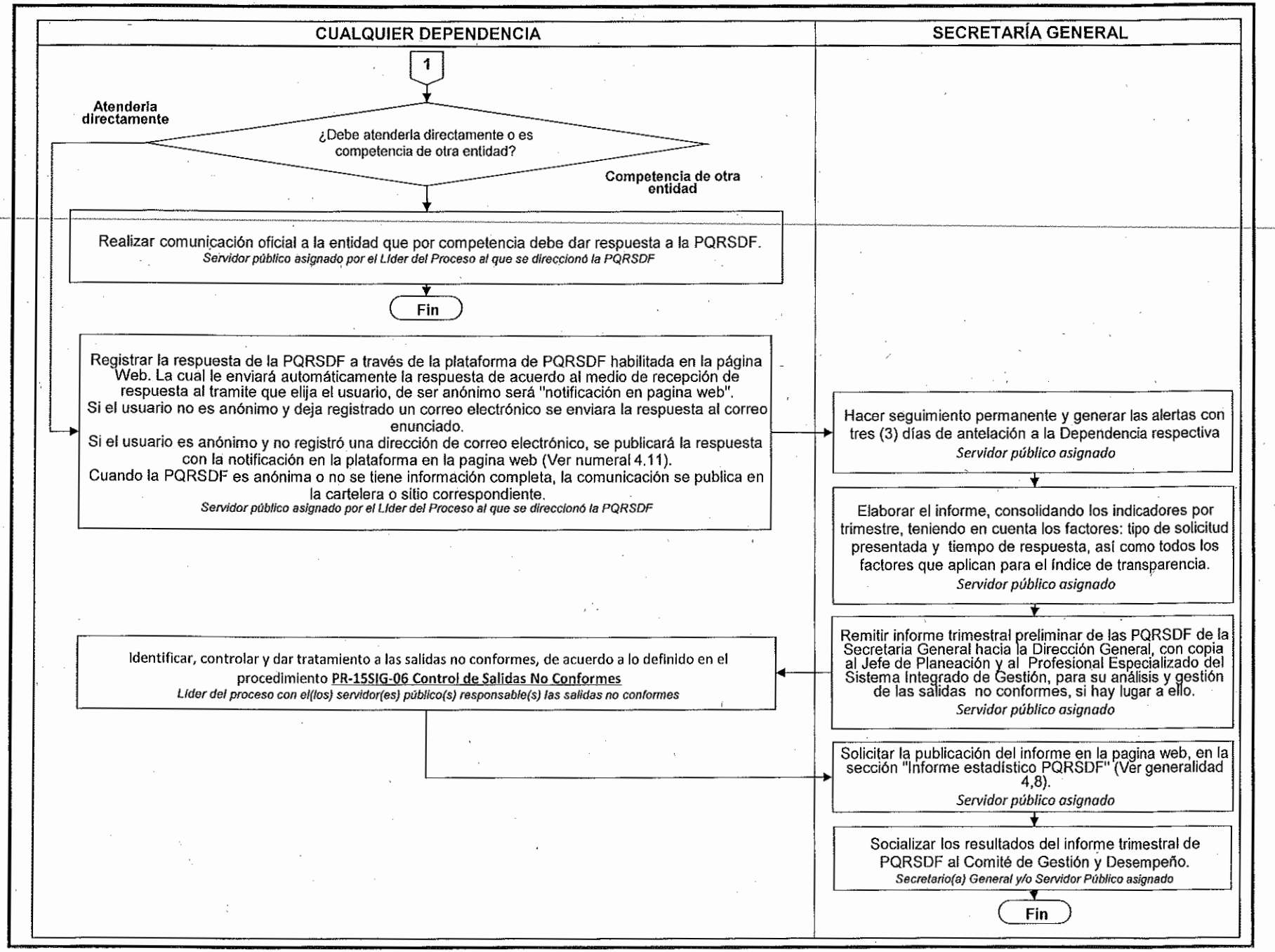
5. Anexos:

5.1. Procedimiento Salidas No Conformes PR-15SIG-06
5.2. Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones FO-16A-29

6. Contenido:

A continuación se describen las actividades en orden secuencial de forma simbólica y en texto, además presenta las dependencias involucradas.

DOCUMENTO CONTROLADO



DOCUMENTO CONTROLADO