	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	Código: PR -16A-12
	SUBPROCESO GESTION DOCUMENTAL	Versión: 13
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página: 1 de 4

1. Objeto:

Registrar y hacer seguimiento a la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones, que se gestionan a través del módulo habilitado en la Web, como quejas, reclamos, sugerencias o denuncias de hechos de corrupción que presenten los usuarios verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz, frente a los hechos o actos que lo afectan por el servicio que presta la Corporación o por las actitudes de los servidores públicos ante la atención al usuario o solicitudes de información u otro tipo, que se tramiten a través de este mecanismo de comunicación.

2. Responsable:

Secretaría General

3. Alcance:

Es aplicable a todos los servicios ofrecidos por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda "CARDER".

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 funcionario 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.

Denuncia Ambiental: Es una notificación o aviso de una presunta infracción ambiental, que consiste en la violación de una norma o la causación de un daño de algún recurso natural renovable.

Nota: Las denuncias ambientales también son registradas en el aplicativo de las PQRSD; para su trámite se tendrá en cuenta lo definido en el procedimiento **PR-18-05 Atención y trámite de denuncias ambientales**

4.2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD), relacionadas con la Misión de la Entidad y las funciones asignadas por Ley. Se resolverán y tramitarán, de acuerdo a lo señalado para el derecho de petición de Interés General y Particular y las pueden presentar los usuarios a través de los siguientes medios:

4.2.1 Llamando a la línea habilitada para tal fin (Verbal)

4.2.2 Presencia del usuario en la Entidad (Verbal).

Elaborado por:

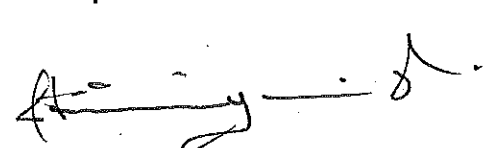

Nathalia Vallejo Becerra


Edickson Giraldo

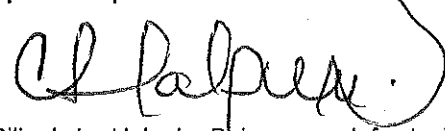

Julián Efraín Rincón Laverde


Fecha: 30/07/2019

Revisado por:


Vicente Galvis Herrera - Secretario General y Grupo
Coordinador del Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 30/07/2019

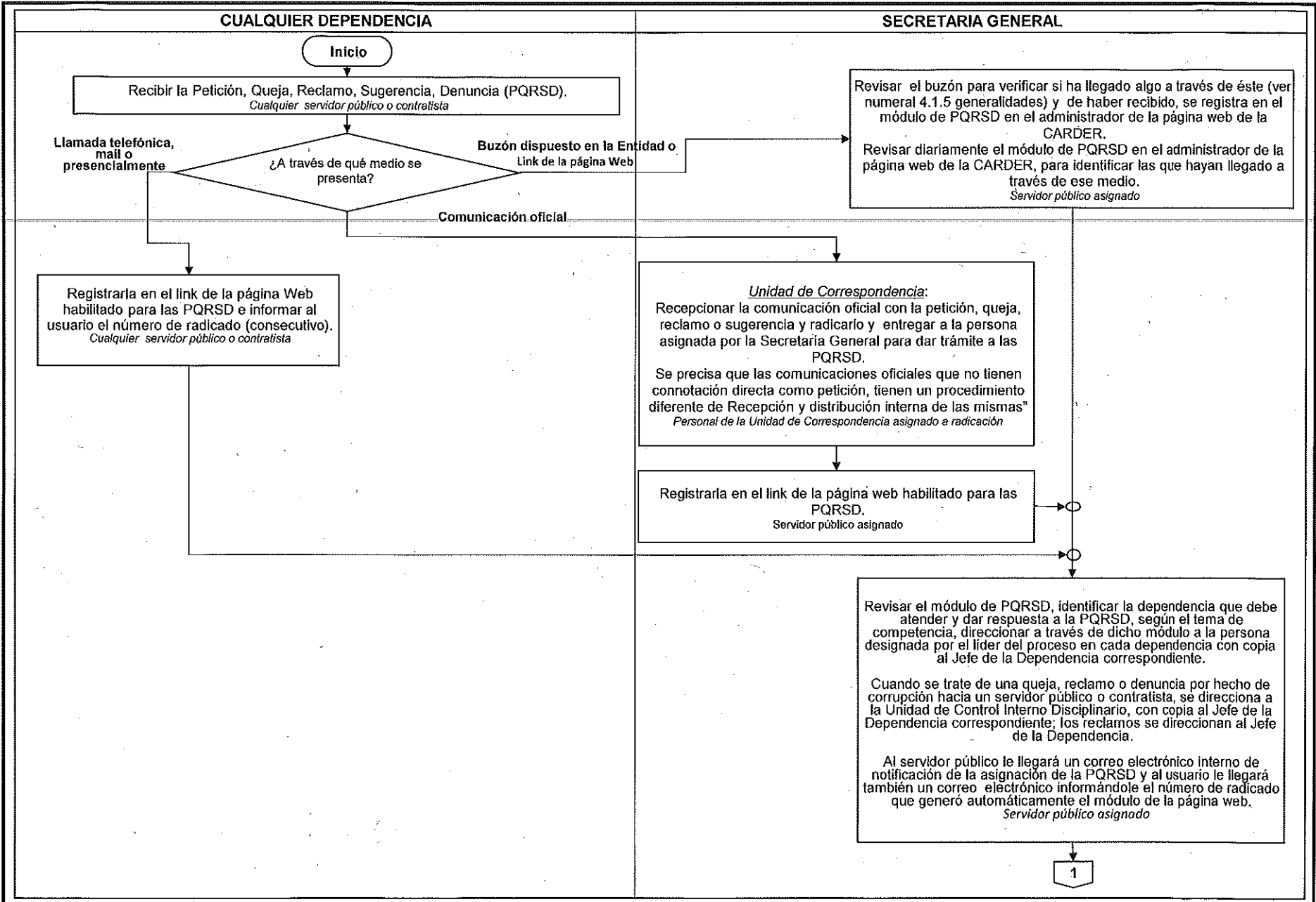
Aprobado por:



Cilia Inés Holguín Bejarano - Jefe de la Oficina
Asesora de Planeación (E) y Representante de la
Dirección para el Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 30/07/2019

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	Código: PR -16A-12
	SUBPROCESO GESTION DOCUMENTAL	Versión: 13
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página: 2 de 4

- 4.2.3** A través de la página web, la cual debe consultarse diariamente.
- 4.2.4** A través de una comunicación oficial en la cual se presenta la queja, reclamo o sugerencia.
- 4.2.5** A través de correo electrónico (tratamiento datos personales).
- 4.2.6** La Entidad cuenta con un buzón en el que los usuarios pueden depositar la petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia u otro. Este buzón lo revisan semanalmente el(la) servidor(a) público(a) asignado a PQRSD de la Secretaría General con una persona de la Oficina de Control Interno y se deja registro en un libro o cuaderno con la firma de ambas partes.
- 4.3** Cualquier servidor público puede ser receptor de una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia de hechos de corrupción; para ello registrará la información pertinente en el aplicativo para PQRSD dispuesto en la página 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 usuario (servidor público) para el aplicativo, donde se centralizan todas las solicitudes que ingresan por este medio, el cual las asigna internamente y hace seguimiento a su respuesta oportuna.
- 4.4** En caso de presentarse fallas con la página Web - PQRSD, se diligenciará en el formato FO-16A-29 y posteriormente se registrará en el módulo habilitado para tal fin, continuando con las actividades como se muestra en el flujograma. Así mismo, cuando se identifica que el usuario no tiene correo electrónico, se tomará la información para enviarle posteriormente la respuesta en medio físico a través de comunicación oficial.
- 4.5** El tiempo de respuesta por parte de la Entidad está reglamentado por las normas legales vigentes.
- 4.6** Cuando una queja, reclamo o denuncia 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.
- 4.7** La Secretaría General deberá informar trimestralmente al Director General sobre los servicios que presenten el mayor número de quejas y reclamos, y las principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- 4.8** La Secretaría General publicará trimestralmente un informe de PQRSD 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** Las solicitudes de tratamiento de datos personales serán recepcionadas a través del correo electrónico protecciondatospersonales@carder.gov.co y tramitadas como PQRSD. El servidor público de la Oficina de Tecnologías de la Información asignado, consulta diariamente el correo electrónico de protección de datos, si identifica una petición la registra en el aplicativo de PQRSD dispuesto en la página Web de la Entidad.
- 5. Anexos:**
- | | |
|--|-------------|
| 5.1. Procedimiento preparación y despacho de comunicaciones oficiales | PR-16A-02 |
| 5.2. Procedimiento Salidas No Conformes | PR-15SIG-06 |
| 5.3. Formato de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias | FO-16A-29 |
| 5.4. Formato acta de reunión | FO-15SIG-01 |
- 6. Contenido:**
- A continuación se describen las actividades en orden secuencial de forma simbólica y en texto, además presenta las dependencias involucradas.

	PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	Código: PR-16A-12
	SUBPROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	Versión: 13
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página: 3 de 4



	PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA Y DEL TALENTO HUMANO	Código: PR -16A-12
	SUBPROCESO GESTION DOCUMENTAL	Versión: 13
	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Página: 4 de 4

