

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

## 1. OBJETIVO

Recibir, gestionar y efectuar el seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos ante la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, mediante los diferentes canales de atención establecidos por la entidad, con el fin de dar respuesta oportuna en los términos legales vigentes.

## 2. ALCANCE

Inicia con la recepción de peticiones quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, continúa con la asignación a la dependencia competente por parte del Auxiliar Administrativo encargado de la gestión de correspondencia, la generación y entrega de la respuesta al ciudadano o trabajadores de la entidad y finaliza con el seguimiento a la oportuna gestión.

## 3. DEFINICIONES

**Consulta:** Hace referencia a la orientación solicitada por el ciudadano ante la Corporación, sobre los trámites y servicios de su competencia, sin que la respuesta comprometa la responsabilidad de la dependencia que las emite o de la CAM.

**Dependencia, grupo, área o funcionario competente:** Toda persona y/o funcionario que, de conformidad con las normas legales vigentes y el manual de funciones y competencias, le está asignado el tema o asunto sobre el cual versa la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia.

**Derecho de Petición:** es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

**Información:** Hace relación a los datos, registros, informes y documentos que posee la CAM, los cuales puede solicitar o consultar el usuario y/o ciudadano, respetando las restricciones que establece la ley.

**Orientación:** Consiste en suministrar información al usuario y/o ciudadano para ayudarlo o guiarlo frente a sus peticiones en temas y campos de competencia de la CAM, que sean de su interés.

**Parte interesada:** Organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de una entidad. Ejemplo: Usuarios, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general.

**PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**Petición:** Es la solicitud que se presenta ante la entidad con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

**Queja:** Es la manifestación por medio de la cual se ponen en conocimiento de la entidad, conductas irregulares o comportamientos contrarios a derecho, cometidos por los funcionarios de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, en el ejercicio de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación de insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad.

**Sugerencia:** Es la propuesta o recomendación que realiza el ciudadano para que la CAM mejore la prestación de sus servicios y productos.

**Denuncia:** Es la declaración verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento a la CAM sobre cualquier hecho del que se tenga conocimiento y que pueda ser propio de una infracción ambiental, aunque no la haya presenciado directamente o no le haya ocasionado perjuicio.

**Felicitación:** Es la manifestación satisfactoria de un ciudadano referente a los trámites y servicios que brinda la CAM.

#### 4. RESPONSABILIDAD

El Coordinador del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano es el responsable de las modificaciones a este procedimiento y de su socialización para la efectiva implementación por parte de quienes participan en su ejecución.

#### 5. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, se rige por los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política; de igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones; por los lineamientos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo vigente; y la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Toda petición que interponga cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

De conformidad con el artículo 12 del Decreto Nacional 019 de 2012, los niños, niñas y adolescentes pueden presentar directamente peticiones, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tienen prelación en el turno.

El tratamiento que debe darse a cada una de las peticiones realizadas por los ciudadanos, deberá estar cobijado por los lineamientos y principios consagrados en la Constitución Política de Colombia, y leyes que regulan la materia, es decir, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo vigente y la Ley 1712 de 2014; teniendo en cuenta que de conformidad con esta normatividad, toda la información se presume pública, por lo cual debe proporcionarse y facilitarse el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales que cumpla con los requisitos específicos establecidos.

Cuando la queja se presente por un acto de corrupción debidamente soportado contra un servidor público vinculado a la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena, debe dirigirse a la Secretaría General, después de haber sido radicada.

De conformidad con el Artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, **son derechos de las personas ante las autoridades:**

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

De conformidad con el Artículo 6º de la Ley 1437 de 2011 **Son deberes de las personas:**

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

## Peticiones anónimas

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición respecto a su núcleo esencial y elementos estructurales.

Si el peticionario dentro del contenido de la petición o en el formulario de registro de esta, indica alguna información para ser contactado, se debe notificar conforme a lo especificado o consignado en la petición. En el caso que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del peticionario, será necesario que la entidad notifique la respuesta mediante aviso, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual establece que: “Artículo 69.

Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.” (Cursiva, negrilla y Subrayo fuera de texto”).

### 5.1 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

De acuerdo con la clase de petición, la dependencia competente debe resolver o contestar, dentro de los siguientes términos:

- a) En concordancia con el Artículo 14. Ley 1755 de 2015: Las peticiones de interés general o particular deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo en la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena.

Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- b) Las solicitudes de información dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud. Si dentro de este término; la administración no se ha pronunciado se entiende que la solicitud ha sido aceptada y, en consecuencia, la información debe ser suministrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- c) Para hacer examen de documentos, el jefe de la dependencia respectiva que autorice la consulta documental, informa por escrito al ciudadano, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al del recibo de la solicitud, señalando el día y la hora para el examen.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

- d) Las peticiones de expedición de copias de los expedientes que reposan en las dependencias de la Corporación y las certificaciones sobre los mismos, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al del recibo de la solicitud, salvo norma expresa en contrario. Si dentro de este término la administración no se ha pronunciado se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y, en consecuencia, la información debe ser suministrada dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.
- e) Las consultas formales, se deben resolver dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al recibo de la misma. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
- f) Las quejas se contestan dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de las mismas, comunicando al quejoso el tratamiento que se les dará. Aquellas que requieren del trámite de un proceso disciplinario, se deben atender dentro de los términos previstos en el Estatuto Disciplinario vigente a la fecha de los hechos.
- g) Los reclamos se contestan dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al recibo de las mismas, comunicando al reclamante el tratamiento que se les dará. Aquellos reclamos relacionados con el proceso de facturación de tasas por uso de aguas o retributivas y compensatorias, se solucionarán de fondo en el tiempo establecido en el respectivo proceso.
- h) Las solicitudes de información provenientes de los congresistas deben ser tramitadas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo (Ley 5 de 1992 art. 258). En cuanto a la solicitud de documentos por parte de los congresistas, éstas deben atenderse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recibo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 260 de la Ley 5 de 1992 o en las demás normas que la modifiquen o sustituyan.
- i) Se debe dar atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.

Cuando las peticiones no se puedan atender dentro de los plazos legales, debe informarse oportunamente al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se va a responder, para lo cual el responsable de dar respuesta lleva el control y registros.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario o peticionario, se publicará la repuesta en la página web y en todo caso en un lugar de acceso al público de la entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

La CAM en su estructura organizacional, cuenta con la Secretaría General de quien depende el grupo de personas asignadas a la Gestión del Servicio al Ciudadano, que se encarga de coordinar con los responsables de los procesos la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, relacionadas con el objetivo misional.

El Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano es el encargado de brindar una atención efectiva al ciudadano a través de los canales de atención dispuestos, de coordinar acciones para mejorar el servicio y de hacer seguimiento a las dependencias para que

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

respondan oportunamente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos, frente a los servicios y otros procedimientos administrativos de competencia de la CAM.

## 5.2 CONTENIDO DE LAS PETICIONES

Según el art. 16 de la ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener, por lo menos:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad.
- Dirección de recibo de correspondencia y teléfono de contacto. (El peticionario puede agregar un número de fax o dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que debe estar inscrita en el registro mercantil, está obligado a indicar su dirección electrónica.)
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Cuando la Corporación constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la CAM decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

## 5.3 CANALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRSD

Los canales dispuestos por la Corporación para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, son los siguientes:

**Canal Presencial:** El Servidor Público del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano designado, proporciona información básica o primaria a los ciudadanos acerca de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM, sobre cómo presentar

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

PQRSD y acceder a los trámites y otros procedimientos administrativos, sobre el estado de su solicitud y registra las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias verbales en el Formato F-CAM-004. Adicionalmente debe realizar el registro de cada ciudadano atendido, en la base de datos compartida “Registro de Ciudadanos Punto Atención al Ciudadano”.

Cuando una PQRSD no cumple con la totalidad de requisitos o no es competencia de la CAM, el Servidor Público debe comunicárselo al ciudadano y si insiste en radicarla debe recibirla.

En el punto de atención al Ciudadano hay un buzón de sugerencias y existe un formato establecido, con el objeto de que puedan escribir sus opiniones y de estimular su participación activa para mejorar la prestación del servicio en general. El contenido de este buzón es revisado a diario por el Servidor Público del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano designado.

Al realizarse audiencias públicas de rendición de cuentas, o desarrollarse programas para atención en municipios, se puede disponer de un punto de atención de PQRSD; que será considerado como una canal presencial.

**Canal Virtual:** El Servidor Público del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano designado, atenderá el aplicativo PQRSD y el correo electrónico, conforme a los protocolos y directrices establecidas.

Todos los correos electrónicos recibidos por parte de los servidores públicos, que contengan PQRSD de los ciudadanos, deben ser direccionados al correo electrónico [radicacion@cam.gov.co](mailto:radicacion@cam.gov.co) para que sean radicados y numerados formalmente.

El chat es atendido por el Servidor Público del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano designado, por este medio se proporciona información básica o primaria a los ciudadanos; en caso de que este quiera realizar una PQRSD, debe ser remitido a los canales dispuestos formalmente para su recepción.

Las redes sociales FACEBOOK INSTAGRAM Y TWITTER, son atendidas por el comunicador social designado; estas redes no están establecidas como un canal formal para la recepción de PQRSD.

**Canal Telefónico:** El Servidor Público del Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano designado, proporciona información básica o primaria a los ciudadanos acerca de la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena -CAM, sobre cómo presentar PQRSD y acceder a los trámites y otros procedimientos administrativos, sobre el estado de su solicitud y registra las PQRSD en el Formato F-CAM-004.

## 6. CONTROL OPERACIONAL

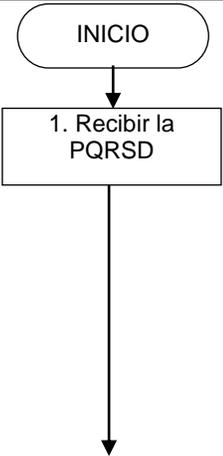
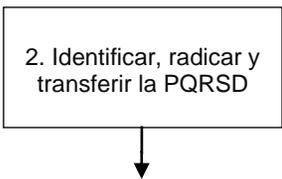
Como servidores públicos comprometidos con el mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la CAM y para garantizar la mitigación de los impactos ambientales y la prevención de la contaminación, cumplimos con las campañas ambientales programadas

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

y asistimos a las capacitaciones, logrando así un mayor control operacional ambiental en el desarrollo de las actividades de nuestro proceso.

## 7. DESARROLLO

La atención de las PQRSD se realizará de acuerdo con el siguiente flujograma:

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>El usuario ingresa y recibe orientación sobre la asignación del turno a través sistema DIGITURNO en el caso de la sede central.</p> <p>En las territoriales es atendido por la secretaria.</p> <p>El encargado de radicación recibe las PQRSD a través de los canales dispuestos para el ciudadano habiendo verificado previamente que la PQRSD sea de competencia de la corporación, en caso contrario debe indicar al usuario cual es la entidad competente para atender su solicitud, si el usuario insiste en la radicación, el encargado de ventanilla única recibe la PQRSD y procede con la radicación asignándola al coordinador de atención al ciudadano para que mediante comunicación oficial la remita a la entidad competente e informe al usuario que se remitió a otra entidad.</p>	<p>Centro de Atención al Ciudadano y Sedes Direcciones Territoriales</p>	<p>PQRSD</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>Si la PQRSD es escrita y entregada en físico el encargado de radicación la recibe, la escanea y la radica, la clasifica de acuerdo al tipo de documento y transfiere a través del sistema de gestión documental a la dependencia que deba dar respuesta de acuerdo a sus competencias. Al documento físico luego de radicado, se le pega el stiker con el código y se entrega al usuario; si trae una copia se almacena para luego entregar a la dependencia a la que se le envió.</li> <li>En caso de radicación por módulo PQRSD de página web o por correo electrónico <a href="mailto:camhuila@cam.gov.co">camhuila@cam.gov.co</a>, ésta se reenvía a <a href="mailto:radicación@cam.gov.co">radicación@cam.gov.co</a> y el encargado de ventanilla única la radica en el Sistema de Gestión Documental, la clasifica de acuerdo con las opciones y transfiere a la dependencia que deba dar respuesta de acuerdo a sus competencias y se le informa al usuario su número de radicado a través de correo electrónico.</li> <li>Si la PQRSD es telefónica o a través de chat, la llamada es atendida por un servidor público del Centro de Atención al Ciudadano para que la radique en el Sistema de Gestión Documental para lo cual debe consignar los datos del usuario, clasifica de acuerdo al tipo documental y la transfiere a la dependencia correspondiente que deba dar respuesta de acuerdo a sus</li> </ol>	<p>Servidores Públicos del Centro de Atención al Ciudadano encargados de ventanilla única, línea de atención al ciudadano y de canales virtuales</p> <p>o Secretaria según el caso</p>	<p>Radicado en Sistema de Gestión Documental</p>



**PROCEDIMIENTO  
GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS**

<b>Código</b>	P-CAM-003
<b>Versión</b>	7
<b>Fecha</b>	19-may-21

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
	<p>competencias, y le comunica al interesado el número de su radicado.</p> <p>4. Si la PQRSD es allegada directamente al correo electrónico <a href="mailto:radicacion@cam.gov.co">radicacion@cam.gov.co</a>, habilitado para tal fin, el encargado de ventanilla única la radica, para lo cual debe, consignar los datos del usuario y clasifica de acuerdo al tipo documental y la transfiere a la dependencia correspondiente que deba dar respuesta de acuerdo a sus competencias.</p> <p><b>Nota.</b> Todos los correos electrónicos recibidos por parte de los servidores públicos, que contengan PQRSD de los ciudadanos, deben ser direccionados al correo electrónico <a href="mailto:radicacion@cam.gov.co">radicacion@cam.gov.co</a> para que sean radicados y numerados formalmente.</p> <p>En las Direcciones Territoriales la secretaria será la encargada de radicar la PQRSD en el Sistema de Gestión Documental.</p>		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>3. Proyectar respuesta y responder</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>3. El Jefe de dependencia recibe las PQRSD, analiza su contenido y si es de competencia de la dependencia designa un Servidor Público idóneo para que proyecte la respuesta, previa verificación de los antecedentes y la normatividad vigente.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de la PQRSD no sea de competencia de la corporación, debe reasignarla al coordinador de atención al ciudadano para que mediante comunicación oficial la remita a la entidad competente e informe al usuario que se remitió a otra entidad.</p> <p>En caso de que no sea de competencia de la dependencia, es necesario la reasignación de la PQRSD que se debe realizar máximo en tres hábiles.</p> <p>El área encargada de dar respuesta a la PQRSD, debe registrar en el sistema de gestión documental, las actividades realizadas que conlleven a la consecución de la información para dar la respuesta.</p> <p>Una vez revisada, aprobada y firmada la respuesta por parte del jefe de dependencia, o la persona encargada,</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Si la respuesta, se va a enviar por correo electrónico; el servidor público que dio respuesta al oficio, envía el mismo con todos los anexos, al correo del encargado de ventanilla única, quien asigna radicado y le da salida al oficio.</li> <li>Si, se debe enviar por correo físico, el oficio de respuesta o paquete se debe entregar al encargado de ventanilla única.</li> </ol> <p><b>Nota:</b> Si se remite en la jornada de la mañana (sede principal hasta las 10:00am), el oficio se enviará el mismo día. Si se recibe en la jornada de la tarde se despacha al día siguiente.</p>	Dependencia asignada	<p>Radicado en Sistema de Gestión Documental</p> <p>Correo electrónico enviado,</p> <p>Constancia de envío por correo certificado</p>

**PROCEDIMIENTO  
GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y  
DENUNCIAS**

<b>Código</b>	P-CAM-003
<b>Versión</b>	7
<b>Fecha</b>	19-may-21

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">5. Despachar</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	<p>El encargado de ventanilla única:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Asigna radicado de salida a través del sistema de gestión documental, coloca el stiker, digitaliza e integra con el sistema o aplicativo de la empresa de mensajería con el fin de que aparezca en nuestro sistema el número de guía y así el funcionario remitente pueda hacer seguimiento a la entrega.</li> <li>Entrega en físico a la agencia de mensajería contratada.</li> </ol> <p><b>Nota:</b> 1. En los casos en que el envío es electrónico a través de la empresa de mensajería o los enviados a través de citador; el encargado de ventanilla única debe cargar de forma manual las pruebas de entrega al sistema de gestión documental.</p> <p>2. Si no se entregó debe hacerse el proceso de notificación del oficio por página web o cartelera, de acuerdo con la normatividad que rija el asunto.</p>	Encargado de ventanilla única	Radicado No. De Guía
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">6. Finalización de la PQRSD</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	<p>La finalización de los requerimientos se debe registrar en el sistema de gestión documental cargando el documento de respuesta con el radicado, con el fin de que se pueda revisar la trazabilidad.</p>	Servidor público que da respuesta	Respuesta cargada en Sistema de gestión documental
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">7. Ejecutar control y seguimiento</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	<p>El coordinador del Centro de Atención al Ciudadano realiza seguimiento semanal a las solicitudes próximas a vencerse generando alertas a los jefes de dependencia a través de correo electrónico.</p> <p>En forma quincenal se realiza el reporte de requerimientos vencidos y pendientes de archivar, el cual es enviado a cada una de las dependencias con el fin de que se dé prioridad a estos requerimientos, para lo cual previamente se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Genera y consolida un listado de las PQRSD, radicadas en la Corporación, que fueron recibidas por los diferentes canales de atención y asignadas a las dependencias de acuerdo a sus funciones y competencias.</li> <li>- Identifica las PQRSD que se encuentran sin respuesta por parte de las dependencias.</li> </ul> <p>Y de manera trimestral genera informe de PQRSD, con el seguimiento a la gestión de las PQRSD por parte de las dependencias.</p>	Coordinador de Centro de Atención al Ciudadano	Correos electrónicos  Informe trimestral de PQRD
<div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">FIN</div>	<p>Semestralmente se elabora el informe de Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas de los usuarios, por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, para que se tomen las acciones correspondientes.</p>	Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Informe Semestral de Quejas, Reclamos y Sugerencias

	<b>PROCEDIMIENTO GESTION Y SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>	<b>Código</b>	P-CAM-003
		<b>Versión</b>	7
		<b>Fecha</b>	19-may-21

## 8. SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El coordinador de Servicio al Ciudadano, realiza seguimiento trimestral al cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRSD por parte de las dependencias, con el fin de garantizar la oportuna atención a los ciudadanos y mejorar el servicio por parte de la Corporación.

## 9. REFERENCIAS Y ANEXOS

F-CAM- 004 Quejas y Sugerencias

### 9. MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DETALLE DE CAMBIO	PASA A VERSIÓN
11/05/2011	3	Se incorpora el 4.1 CONTROL OPERACIONAL	4
15/10/2015	4	Se incluyen: 9. POLÍTICA DE QUEJAS 5. CONDICIONES GENERALES	5
23/05/2019	5	Se aclaró en uso del formato para determinación del tamaño de la muestra.	6
20/02/2020	6	Se define que la medición se realizara con una frecuencia trimestral.	7
19/05/2021	7	Se incluyen lineamientos normativos para atención de PQRSD, se incluyen términos de respuesta según normatividad, se actualizan las actividades conforme a con se llevan actualmente	8