


PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	
Versión No:	5		

OBJETIVO: Coordinar y ejecutar las acciones tendientes a dar una respuesta efectiva y óptima a las peticiones, quejas y reclamos de los clientes internos y externos de la Corporación.

ALCANCE: Inicia con la recepción de la petición, queja o reclamo (PQR), hasta los informes periódicos de seguimiento y evaluación de las PQR radicadas y atendidas.

RESPONSABLE: Secretario General y Coordinador del Grupo de Providencia.

DEFINICIONES

DOCUMENTO: Es aquel que por la información que contiene, incide en el cumplimiento de funciones específicas de la gestión administrativa. Pueden ser generados en la misma institución y se pueden clasificar en: documentos internos (ejemplo: procedimientos, manuales, instructivos, formatos, etc.), o documentos externos (ejemplo: leyes, decretos, ordenanzas, metodologías de otras entidades, actos administrativos -resoluciones y autos).

PROCEDIMIENTO: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.


VERSIÓN: Consecutivo para controlar los cambios que se hacen al documento.

PETICIÓN: Es el derecho de toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado conforme a los términos legalmente constituidos, donde se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. La petición de información pública no requiere un motivo o causa.

QUEJA: Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados u omisiones a la obligaciones y deberes de la entidad como tal.

RECLAMO: Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

SUGERENCIA: Es la propuesta o consejo que realiza el ciudadano para que mejore o cumpla la prestación de sus servicios y productos o para cumplir con alguna normas de carácter legal.


PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA		
Versión No:	5			

CONSULTAS: Peticiones que realizan los clientes externos e internos con fin de que la entidad emita su posición respecto a un tema en concreto.

Generalidades:

1. Las solicitudes de permisos o trámites ambientales, son consideradas peticiones. La atención a este tipo de peticiones se realiza, según lo establecido en el procedimiento *“Otorgamiento de Permisos Ambientales”*.
2. Las denuncias ambientales son peticiones. La atención a este tipo de peticiones se realiza, según lo establecido en el procedimiento *“Control y Vigilancia de los Recursos Naturales y el Medio Ambiente”*
3. Las peticiones, se clasifican de la siguiente manera:

ITEM	TIPOS DE PQR	CONCEPTO
1	Petición	Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción.
2	Solicitud de información y documentos	<ul style="list-style-type: none"> • Petición por un cliente para solicitar información de interés general o particular, generada o almacenada por CORALINA. • Petición por un cliente para expedir un certificado laboral o constancia de prestación de algún servicio a través de un contrato diferente al laboral. • Petición por un cliente para solicitar copias de algún documento generado o almacenado por CORALINA. Las copias pueden ser en físico o en digital (disco compacto, memoria USB, DVD, etc.). <p>Para las anteriores el Tiempo de respuesta es de 10 días siguientes a la recepción, según el Artículo 14:1 de la Ley 1755 del 2015.</p>
3	Solicitud ambiental de trámite	Petición por un cliente para un trámite o permiso ambiental. Véase procedimiento <i>“Otorgamiento de Permisos Ambientales”</i> .

PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
		ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA		
Versión No:	5			

4	Denuncia ambiental	Derecho que tiene toda persona, grupo social, organización no gubernamental, asociación y sociedad para notificar y/o expresar actos y conductas que afecten el desequilibrio ecológico o daños al medio ambiente o a los recursos naturales; con el fin de que la Corporación ejerza su función legal de control y vigilancia ambiental.
5	Queja	Manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados. El Tiempo de respuesta es de 10 días siguientes a la recepción, según la Ley 1755 del 2015.
6	Reclamo	Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la prestación los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que se revise una actuación administrativa motivo de su inconformidad y se tome de una decisión

4. Los medios para radicar PQR en CORALINA, son seis (6):

- a) Página web
- b) Correo electrónico
- c) Teléfono
- d) Fax
- e) En forma personal
- f) Oficio o formato


5. Forma de presentación de PQR en CORALINA, son (2)

- a) En forma escrita
- b) En forma verbal: Cuando la petición se hace en forma verbal, debe diligenciarse debidamente e l r e g i s t r o establecido en la Corporación y tener un consecutivo para su seguimiento.


6. Los puntos de recepción de PQR son dos (2)

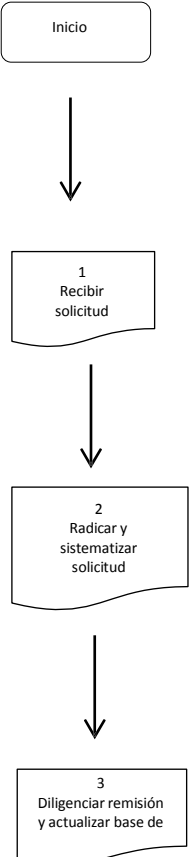
- a) En la recepción de la sede principal de CORALINA
- b) En la recepción de la oficina sede Providencia.


Las solicitudes radicadas en la oficina de Providencia tendrán su propio consecutivo.

PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA	
Versión No:	5		

7. El horario de atención al cliente es de 8:00 AM a 12:00 AM y de 2:00 PM a 6:00 PM.
8. Los tiempos de respuesta al cliente para las PQR en CORALINA, son los establecidos por la normatividad vigente del Estado Colombiano -Constitución Política de Colombia 1991, Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012, Ley 1581 de 2012, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015, Decreto 2693 de 2015, Decreto 103 de 2015, y las demás normas concordantes.
9. Las PQR radicadas en la Oficina de Providencia, serán atendidas en los mismos términos establecidos y su trámite será responsabilidad del Coordinador de Providencia. Cuando sea necesario atender la respuesta de la PQR desde alguna dependencia de la sede principal, la PQR se enviará por correo electrónico escaneada a la Auxiliar de Atención de PQR para que continúe con el trámite, sin que esto perjudique el tiempo de respuesta al cliente. En este caso, el consecutivo será el establecido en la Oficina de Providencia y la respuesta al cliente debe ser entregada por dicha dependencia.
10. Cuando alguna PQR requiera el pago por un servicio o trámite de la Corporación, el cliente deberá previamente, hacer el pago respectivo.
11. Los Informes de Seguimiento y Evaluación de PQR, deben contener como mínimo la siguiente información, para la oportuna toma de decisiones de la Alta Dirección:
 - a) PQR radicadas vs. PQR atendidas; PQR radicadas vs atendidas en tiempo; PQR radicadas vs sin respuestas
 - b) establecido por tipos de PQR
 - c) Tiempo promedio de respuestas de PQR por dependencia o proceso de PQR

PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA		
Versión No:	5			


ITEM	Procedimiento	Responsable	Documento Aplicado	Registros	Diagrama de Flujo
	Se recibe la petición, queja o reclamo en los medios establecidos por la Corporación.	-Auxiliar Administrativo de Servicio al Cliente -Auxiliar Administrativo del Centro de Documentación -Recepcionista -Recepción sede Providencia	-Constitución Política de Colombia 1991 -Ley 1474 de 2011 - Decreto 019 de 2012 - Ley 1581 de 2012 - Ley 1712 de 2014 - Ley 1755 de 2015 - Decreto 2693 de 2015 - Decreto 103 de 2015 -Normas que reglamentan trámites ambientales - Norma ISO 9001 -Norma NTCGP 1000	Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> 1[1 Recibir solicitud] 1 --> 2[2 Radicar y sistematizar solicitud] 2 --> 3[3 Diligenciar remisión y actualizar base de] </pre>
2	Se radica la PQR y se sistematiza la información en la base de datos.	Recepcionista	N.A.	Base de Datos	
3	Se diligencia la remisión de la solicitud PQR y se registra en la base de datos la dependencia o proceso al cual se le remite.	Recepcionista	N.A.	Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos	

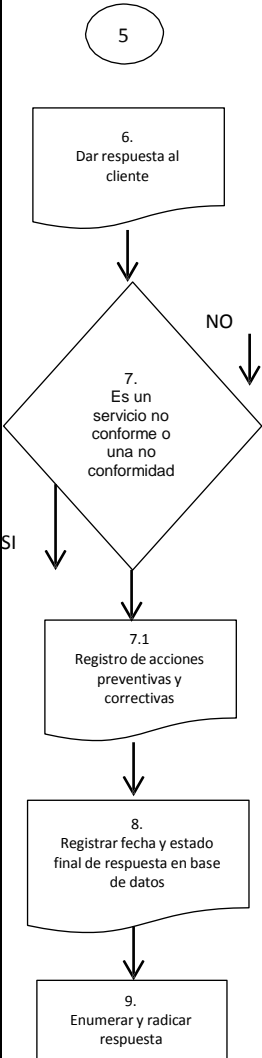
PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		V 
		ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA		
Versión No:	5			


4	Se remite la PQR al líder del proceso o Jefe de Dependencia competente y se establece el tiempo que tiene para dar respuesta.	Auxiliar SAU	Constitución Política de Colombia 1991 - 2011 -Ley 1474 de 2011 - Decreto 019 de 2012 - Ley 1581 de 2012 - Ley 1712 de 2014 - Ley 1755 de 2015 - Decreto 2693 de 2015 - Decreto 103 de 2015 -Normas que reglamentan trámites ambientales - Norma ISO 9001 -Norma NTCGP 1000 -Norma NTCGP 1000	Base de Datos	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">4. Distribuir solicitud</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">5. Tramitar solicitud</div>
---	---	--------------	--	---------------	---

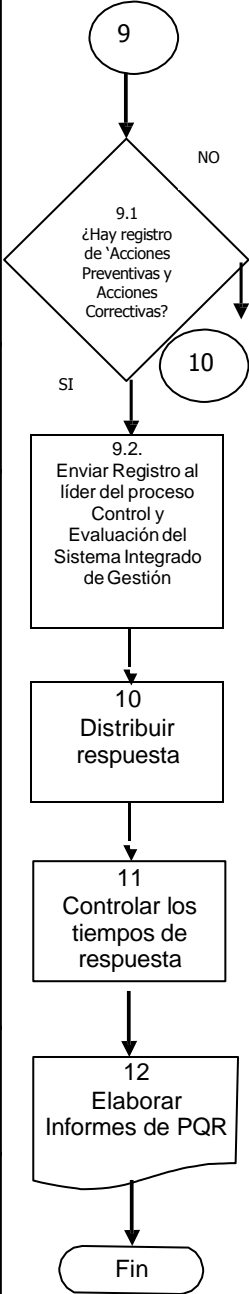
6


|

PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS				
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA		
Versión No:	5			

5	Se da tramite a la solicitud de PQR, en los tiempos establecidos por CORALINA o las normas	Funcionario o contratista delegado	Constitución Política de Colombia 1991 - Ley 1474 de 2011 - Decreto 019 de 2012 - Ley 1581 de 2012 - Ley 1712 de 2014 - Ley 1755 de 2015 - Decreto 2693 de 2015 - Decreto 103 de 2015 - Normas que reglamentan trámites ambientales - Norma ISO 9001 - Norma NTCGP 1000 - Norma NTCGP 1000	Oficio Acta administrativo. Comunicado interno Registro de PQR	
6	Se proyecta respuesta al cliente externo (mediante Oficio u acto administrativo) o al cliente interno (mediante comunicado interno), para revisión y aprobación del líder del proceso o jefe de dependencia.	Funcionario o contratista delegado	Constitución Política de Colombia 1991 - Ley 1474 de 2011 - Decreto 019 de 2012 - Ley 1581 de 2012 - Ley 1712 de 2014 - Ley 1755 de 2015 - Decreto 2693 de 2015 - Decreto 103 de 2015 - Normas que reglamentan trámites ambientales - Norma ISO 9001 - Norma NTCGP 1000 - Norma NTCGP 1000	Oficio Acta administrativo. Comunicado interno Registro de PQR	

PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA		
Versión No:	5			

ITEM	Procedimiento	Responsable	Documento Aplicado	Registros	Diagrama de Flujo
7	Si la PQR implica que se ha ofrecido un servicio no conforme, un incumplimiento en lo planificado (procesos, procedimientos, objetivos de calidad y proyectos de inversión) o un problema potencial, el funcionario debe diligenciar y adjuntar a la respuesta o decisión, el formato „Acciones Preventivas y Correctivas“.	Funcionario o contratista delegado	Procedimiento „Acciones Preventivas y Acciones Correctivas“	Registro de Acciones Preventivas y Acciones Correctivas	 <pre> graph TD 9((9)) --> 9.1{9.1 ¿Hay registro de Acciones Preventivas y Acciones Correctivas?} 9.1 -- NO --> 10((10)) 9.1 -- SI --> 9.2[9.2. Enviar Registro al líder del proceso Control y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión] 9.2 --> 10[10 Distribuir respuesta] 10 --> 11[11 Controlar los tiempos de respuesta] 11 --> 12[12 Elaborar Informes de PQR] 12 --> Fin([Fin]) </pre>
8	Al recibir la respuesta se registra en la base de datos la fecha y el estado de “respondida” de la solicitud.	Recepcionista	N.A.	-Oficio -Base de Datos	
9	Se enumera y radica la respuesta de la solicitud. El original del oficio se envía al cliente y una copia se almacena en el archivo de gestión de Secretaría General, excepto cuando la PQR es un trámite ambiental o denuncia ambiental. Si se diligenció el formato „Acciones Preventivas y Acciones Correctivas“, se envía al líder del proceso de Control y Evaluación del Sistema Integrado de Gestión.	Recepcionista	N.A.	-Base de datos -Archivo de gestión	
10	Se distribuye la respuesta al cliente en un lapso no mayor a un día hábil después de haber radicado la respuesta.	Mensajero	N.A.	Planilla para Control de Entrega	
11	Semanalmente, se verifica el estado de las PQR y se controla los tiempos de respuesta con cada dependencia o área respectiva.	Coordinador del SAU	-Norma ISO 9001 -Norma NTCGP 1000	Reporte Semanal del Estado de PQR	

PA-GLA-P09		DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS		
Vigencia:	08-03-2016	PERTENECE AL PROCESO: GESTIÓN LEGAL Y ADMINISTRATIVA		
Versión No:	5			

	Procedimiento	Responsable	Documento Aplicado	Registros	Diagrama de
12	Se elaboran Informes PQR (cuatrimestral y anual), los líderes de procesos, jefes de dependencia, coordinadores de grupo y coordinadores de proyecto, las con el tomen las con el pertinentes de oportuna.	Coordinador del SAU	-Norma ISO 9001 -Norma NTCGP 1000	Informes de PQR	

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Naturaleza del cambio
05-08-2011	0	Primera Versión.
05-07-2013	1	Se adicionaron actividades al procedimiento, así como se redefinieron responsabilidades.
10-11-2015	2	Se adicionaron generalidades y se modificó los pasos, responsables, registros y diagrama de flujo del procedimiento.
21-01-2016	3	Se adiciona definición de sugerencias, tomado como cumplimiento de la normatividad.
15-03-2016	4	Se omiten algunas definiciones, se adicionan definiciones y se ajustan tiempos de respuestas de acuerdo a la Ley 1755 de 2015.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:	Firma:	Firma:
Jaime Archbold Forbes Secretaria General	Jesús Gutiérrez Olmos Especialista en Gestión de la calidad y auditoría. Mary Inés Gutiérrez Benítez Subdirectora Jurídica Charles Livingston L. Secretario General	Magda Masquita Mckeller Subdirector de Planeación y Desarrollo Institucional Representante de la Dirección para Seawave