

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	
	COMUNICACIONES	
	Procedimiento: Quejas y reclamos	
	Código: 126PG02-PR09	Versión: 5

Versión	Descripción de la modificación	Resolución
0	Adopción	Resolución 4287 Diciembre 29 de 2007
1	Se incluyeron definiciones, descripción de la normatividad, lineamientos o políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros, diagrama de flujo, portada de control de cambios, anexos y se replantearon las actividades	Resolución 3153 de 2008
2	Modificaciones del nombre del procedimiento, recodificación y se ampliaron o definieron algunas actividades	Resolución 5194 de 2008
3	Se modificaron los responsables y las funciones de acuerdo con la reestructuración de la entidad.	Resolución 8363 de 2009
4	Se actualizó el procedimiento, de acuerdo a las nuevas herramientas informáticas que se adoptaron, como son el nuevo Aplicativo para el manejo de la correspondencia de la SDA y el Sistema Distrital de Quejas & Soluciones (SDQS). También se incluyó la figura del Defensor del Ciudadano.	Resolución 5867 Octubre 11 de 2011
5	Se incluyeron definiciones, descripción y actualización de la normatividad aplicable, lineamientos o políticas de operación, responsabilidad y autoridad, puntos de control, registros, diagrama de flujo, portada de control de cambios, anexos y se replantearon las actividades	Resolución 1365 Noviembre 1 de 2012

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre:	Martha Ines Fernandez Pacheco	Nombre:	Milton Rengifo Hernández	Nombre:	Milton Rengifo Hernández
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Subsecretario General y de Control Disciplinario	Cargo:	Subsecretario General y de Control Disciplinario
Fecha:	22/Oct/2012	Fecha:	26/Oct/2012	Fecha:	01/Nov/2012

Responsables de la elaboración del documento	
Martha Elmy Niño Vargas	Profesional
José Silvino González Vásquez	Profesional
Juan Carlos Padilla	Profesional
Arley Aldana	Profesional
José Mora Carbonel	Profesional

1. OBJETIVO:

Establecer las actividades para recibir, radicar, clasificar, asignar, dar trámite y realizar el seguimiento de los Derechos de petición (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental) que se presenten por parte de los ciudadanos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la recepción de Derechos de petición (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental) presentadas por el usuario a través de los diferentes canales existentes, como son: telefónico, página web de la SDA, correo institucional, Sistema Distrital de Quejas & Soluciones (SDQS), y finaliza con la tabulación y análisis de la información de seguimiento a las respuestas y plan de mejoramiento.

3. INSUMOS:

Derechos de petición de interés general y particular (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental)

4. PRODUCTOS Y/O INFORMACIÓN SECUNDARIA:

- Comunicación oficial enviada (respuesta al usuario)
- Informes estadísticos de seguimiento en cuanto al trámite de la queja y/o reclamo.

5. NORMATIVIDAD:

Norma (número y fecha)	Descripción
Decreto 109 de 2009	Por el cual se modifica la estructura de la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
Decreto 175 de 2009	Por el cual se modifica el Decreto 109 de marzo 16 de 2009
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

* Ley 1474 de 2011	Artículo 76. Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
* Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
* Ley 527 de 1999	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones
* Directiva Presidencial 04 de 2012	Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política cero papel en la Administración Pública
* Directiva Presidencial 04 de 2009	Estricto cumplimiento al Derecho de Petición
* Directiva 017 Octubre de 2012 Secretaría Distrital de Ambiente	Derecho de Petición
* Circular 064 de 2012	Revisión, adecuación e implementación del procedimiento para el trámite del/los Derecho/s de Petición de acuerdo con la Ley 1437 de 2011.
* Decreto 371 de 2010	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.
* Resolución 3691 de 2009	Por medio de la cual se delegan unas funciones a la Dirección de Control Ambiental a su Director y a los Subdirectores
* Circular 78 de 2012	Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en el espacio público durante la prestación de servicios o la realización de trámites ante las Entidades Distritales de Bogotá D.C.
* Circular 18 de 2009	Informe Mensual de Quejas-Secretaría General
* Circular 21 de 2001	Parámetros del Informe Mensual de Quejas y Reclamos
* Circular 12 de 2007	Implementación del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
* Resolución 3095 de 2011	Por la cual se designa el/la defensor(a) del ciudadano(a) en la Secretaría Distrital de Ambiente y se dictan otras disposiciones.
* Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

6. DEFINICIONES:

CONSULTA
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR
PQR's
QUEJA
QUEJA AMBIENTAL
RECLAMO
SDA
SDQS
SOLICITUD DE INFORMACIÓN
SUGERENCIA
USUARIO

7. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Servidores Públicos

Los Servidores Públicos y/o Funcionarios del Área de Quejas y Reclamos deben:

- Recepcionar, registrar las quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental recibidos por los medios electrónicos para tal fin.
- Informar al Ciudadano el área competente de dar respuesta a su petición.
- Administrar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, quejas telefónicas y quejas recibidas a través del canal Web y efectuar el respectivo seguimiento para el trámite y/o cierre de la queja y/o reclamo, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental en el SDQS.
- Clasificar y asignar las quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental a las dependencias correspondientes.
- Realizar seguimiento al trámite dado a cada una de las quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental.
- Elaborar los informes de control efectivo de respuesta oportuna en el trámite de quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental
Hacer la evaluación de la Calidad, la oportunidad y la calidez de la respuesta entregada por las áreas competentes
- Entregar y presentar informes estadísticos de la gestión de la atención a las quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental y realizar acciones de mejora.

Servidor Público

Los Servidores Públicos Y/o Funcionarios de las diferentes Dependencias deben:

- Dar trámite oportuno a las quejas y/o reclamos asignados de acuerdo con su competencia, generando respuesta con Calidad, Calidez, coherencia y oportunidad al usuario.

- Efectuar el respectivo cierre de la queja y/o reclamo en el Sistema de Correspondencia y/o aplicativos que para este fin maneje la SDA.

Cuando los usuarios estimen que la entidad en desarrollo de las funciones y servicios que ofrece, presta o ejecuta; ha incurrido en posibles incumplimientos de las disposiciones legales que lo rigen, o que haya sufrido un tratamiento negligente, incorrecto o no ajustado a derecho, dirigirán su requerimiento, queja o reclamación al defensor(a) del ciudadano(a).

Servidor Público

El funcionario y/o Servidor Público de la Subsecretaría General y de Control Disciplinario, designado como Defensor del Ciudadano de la SDA debe:

- Ser vocero de los ciudadanos y ciudadanas o usuarios ante la Entidad para la protección de sus derechos.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos o quejas individuales, que los ciudadanos y ciudadanas presenten por el posible incumplimiento, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la Entidad.
- Resolver las controversias que se generen en las relaciones entre la Entidad y sus usuarios (ciudadanos y ciudadanas) por los servicios que éste presta.

8. LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

- Los Derechos de Petición (quejas, reclamos, Sugerencias, Solicitud de información, consultas quejas ambientales) deben ser tramitados siguiendo los principios, términos y procedimiento dispuestos en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo para el ejercicio del Derecho de Petición.
- Los derechos de petición, se deben atender dentro de los términos legales establecidos, es decir, 15 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción del Derecho de petición.
- En caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto de 15 días hábiles se debe dar respuesta parcial debidamente sustentada y justificada, en la que se debe registrar como mínimo una fecha en la cual se emitirá una respuesta definitiva.
- Cuando los Derechos de petición contengan varios temas ambientales, serán asignados a la Dirección de Control Ambiental, quien se encargara de proyectar una respuesta consolidada.
- Cuando las quejas y/o reclamos no sean competencia de la SDA debe informarse dentro de un término no mayor de diez días hábiles contados a partir de la recepción de la queja y/o reclamo, al ciudadano acerca del traslado realizado a la Entidad competente.
- Cuando la petición no sea competencia del área, debe ser devuelta inmediatamente al área de Quejas y Reclamos sugiriendo el área competente con el fin de realizar nuevamente su traslado.
- Cuando la queja o reclamo reporte el tema ambiental pero no sea competencia de ninguna área, el área de quejas y reclamos dará la respuesta en el tiempo establecido por ley
- Cuando sea queja y/o reclamo anónimo se revisa la viabilidad de trámite del mismo. Cuando se encuentra acompañada de medios probatorios, es decir, elementos de juicio que sumariamente den cuenta de la irregularidad administrativa que permitan inferir seriedad del documento. Si se prosigue con el trámite, se debe comunicar a las entidades competentes, si hubiere lugar, solicitando la publicación de la solución de la queja y/o reclamo; así mismo se debe publicar en la página web de la institución.
- Cuando existan controversias que se susciten con ocasión de la prestación de los servicios y funciones que presta la Entidad y sus Usuarios, referente al trámite dado a una queja y/o reclamo debe remitirse al Defensor del Ciudadano para su solución.
- Al momento de generar respuestas parciales los servidores encargados deberán indicar observaciones que permitan identificarlas con el fin de generar su posterior seguimiento
- Los responsables de generar el cargue de las respuestas tanto en el sistema de correspondencia de la Entidad. Como en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, deben asegurarse que estas se envíen como Oficio Externo Enviado EE, e igualmente proporcionar la actuación generada al peticionario y/o a la Entidad que continuara el trámite
- Los responsables en cada una de las actividades de este procedimiento deben registrar las acciones en el Sistema de Correspondencia y/o aplicativos que para este fin maneje la SDA, con el objetivo de realizar el seguimiento a la gestión correspondiente.
- La asignación de las quejas y/o reclamos en las dependencias correspondientes se efectúa en el Sistema de Correspondencia y/o aplicativos que para este fin maneje la SDA, dentro del horario laboral establecido en la Secretaría Distrital de Ambiente.
- Los responsables de las actividades establecidas en este procedimiento deben comprometerse con los principios de independencia, imparcialidad e integridad y con la confidencialidad de la información obtenida en el curso de sus actividades. Igualmente, cuando haya lugar a situaciones de inhabilidad e incompatibilidad, los responsables involucrados deben declararse impedidos frente a su participación en la gestión de trámites.
- Los informes de seguimiento en los cuales se registre el estado periódico de la clasificación, tramite y cierre de las quejas y/o reclamos; se realiza mediante la base de datos establecida para tal fin.

9. ANEXOS:

- Anexo 1: [Flujograma del procedimiento](#)
- Anexo 2: [Formato Recepción de Quejas](#)
- Anexo 3: [Base de Datos de Seguimiento a Peticiones](#)
- Anexo 4: [Formato de Llamada en espera](#)

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros	Punto de Control
1	<p>Atender la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental</p> <p>Atender la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental a través de los siguientes canales de recepción: Vía telefónica, Correo electrónico, Aplicativo SDQS y Oficina de radicación</p> <p>Analizar si es competencia de la SDA</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Derechos de petición de interés general y particular (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental)	

	<p>¿La solicitud atendida es competencia de la SDA?</p> <p>Si la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental, no es competencia de la SDA se continúa con las actividades 2 de lo contrario continúa en el siguiente condicional</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
2	<p>Informar al Ciudadano a que entidad corresponde el trámite del PQR y realizar el traslado por no competencia.</p> <p>En caso que la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental no sea competencia de la SDA, se informa al usuario a que entidad corresponde por competencia el trámite del PQR. Esta comunicación puede ser verbal, escrita o web (SDQS – Correo Electrónico), dependiendo el medio por el que se haya sido recepcionada y de los datos que registre el quejoso. Cuando la PQR es recibida por canal escrito se le envía por este mismo canal a la Entidad competente al día hábil siguiente de su recepción por medio del traslado respectivo. En los casos de requerimientos recibidos por el aplicativo SDQS se generará el traslado de forma automática a la Entidad Competente por medio de este medio. Para los traslados que sean registrados por usuarios anónimos se deberá fijar el oficio correspondiente en la cartelera de de Servicio al Ciudadano en la Entidad.</p> <p>Y se termina el procedimiento</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Reporte Aplicativo SDQS Comunicación Oficial Enviada Correo Electrónico	Verificar las comunicaciones por correo electrónico, oficio EE y/o SDQS enviados a la entidad y al ciudadano
	<p>La solicitud es recibida por canal telefónico?</p> <p>Si la recepción se realiza por canal telefónico se continúa con la actividad N°3, si no, continúa con el siguiente condicional</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
	<p>La solicitud es recibida por canal correo electrónico?</p> <p>Si la recepción se realiza por correo electrónico se continúa con la actividad N°4, si no, continúa con el siguiente condicional</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
	<p>La solicitud es por recibida por canal Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS?</p> <p>Si la recepción se realiza por Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS se continúa con la actividad N°5, si no la recepción se realizara por Oficina de radicación se continúa con la actividad N°6</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
3	<p>Atender la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental Vía Telefónica.</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Reportes aplicativos para el manejo de la correspondencia de la SDA y SDQS Formato para recepción de quejas y/o reclamos126PG02-	Confrontar la información registrada en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad y en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS de llamada en espera

	<p>Se recibe la llamada y se escucha el tipo de queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental; se solicita la información necesaria para su registro en el formato de recepción de quejas y se continúa en la actividad No. 7.</p> <p>Se debe relacionar en el formato de recepción de llamadas en espera los datos de los Usuarios a los cuales se les devolverá la llamada por congestión de las líneas telefónicas de recepción existentes.</p>			<p>PR09-F-A2</p> <p>Formato de llamada en espera PG02-PR09-F-A4</p>	
4	<p>Atender la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental por canal Web – correo institucional</p> <p>Se revisa el asunto a las peticiones ingresadas por este canal de recepción para su posterior registro en el aplicativo para el manejo de la correspondencia de la Entidad Continúa en la actividad No. 7</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	<p>Derechos de petición de interés general y particular (quejas y/o reclamos, derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental ingresados por correo electrónico</p>	Revisión de los reportes de aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad
5	<p>Atender queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental por SDQS</p> <p>Se revisa el asunto a las peticiones ingresadas por este canal de recepción para su posterior registro en el aplicativo de correspondencia de la Entidad para obtener un código de radicación ER. Continúa en la actividad No. 7</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS	Confrontar los reportes del aplicativo SDQS
	<p>Atender queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental recibida físicamente por oficina de radicación</p> <p>Se revisa y atiende la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental en el Aplicativo para el manejo de la correspondencia de la SDA conforme a lo establecido en el art 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá y establecido en la Ley 1437 en lo concerniente a Derechos de Petición. (Se activa el procedimiento de correspondencia externa recibida). Continúa con la actividad No. 7</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	<p>Planilla de correspondencia</p> <p>Reportes del Aplicativo para el manejo de la correspondencia de la SDA</p>	Verificar el ingreso de la radicación en el aplicativo para el manejo de correspondencia en la Entidad
7	<p>Registrar información necesaria en el Aplicativo de Correspondencia de la SDA y en el aplicativo Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS</p> <p>Una vez atendida la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental que son competencia</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidor Público	Reportes generados tanto por el aplicativo para el manejo de correspondencia como el aplicativo SDQS.	Revisión de los números de radicación y Número de requerimiento de la base de datos de quejas y soluciones

<p>de la SDA, se procede a registrar en el Aplicativo para el manejo de la correspondencia de la SDA la información correspondiente (Automáticamente el Aplicativo asigna un número de radicación ER). Igualmente se realiza el registro de los datos en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS; En este punto de recepción, debe activarse el procedimiento establecido para el manejo del aplicativo SDQS, emanado por parte de la oficina de quejas y soluciones de la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá</p> <p>Para el caso de requerimientos telefónicos y correo electrónico se registran inicialmente en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad y luego en el aplicativo SDQS</p>				
<p>Clasificar queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental a el área o dependencia competente</p> <p>Luego de tener claridad sobre la competencia requerida al interior de las áreas de la SDA para el trámite del PQR, se clasifica desde el reparto de quejas y soluciones (aplicativo para el manejo de correspondencia y SDQS) los procesos y requerimientos a lugar.</p> <p>Se deberán clasificar los PQR'S a la(s) área(s) competente(s) el día hábil siguiente a su recepción a fin de que se inicie el trámite respectivo por parte de estas; lo anterior teniendo en cuenta que el procedimiento de correspondencia externa recibida genera controles para la generación de planillas de reparto de radicados.</p> <p>NOTA: Por SDQS, se recepciona por parte de la Alcaldía todo tipo de quejas y/o reclamos, los cuales son clasificados y remitidos a las diferentes dependencias según su competencia. SDQS.</p>	<p>8</p> <p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario</p>	<p>Servidores Públicos</p>	<p>Peticiones Ciudadanas</p> <p>Registros Aplicativos para el manejo de la correspondencia de la SDA. Aplicativo SDQS</p>	<p>Revisión de reportes del aplicativo para el manejo de correspondencia de la entidad y SDQS.</p>
<p>Registrar la información requerida en el formato Base de datos seguimiento a PQR'S</p> <p>Posterior a la recepción, registro y clasificación de PQR'S por los canales destinados para este fin, se deben registrar los datos solicitados hasta la clasificación en el formato base de datos seguimiento a PQR'S.</p>	<p>9</p> <p>Subsecretaria General y de Control Disciplinario</p>	<p>Servidores Públicos</p>	<p>formato base de datos seguimiento a PQR'S. 126PG02-PR09-F-A3-V5.0</p>	<p>Evidenciar el registro semanal de información requerida en el formato base de datos seguimiento a PQR'S.</p>
<p>Trámite de la queja ambiental.</p> <p>La dependencia que tramita la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental debe realizar el análisis respectivo teniendo en cuenta los conceptos de calidad, Calidez, oportunidad y coherencia, así</p>	<p>10</p> <p>Dependencia Ejecutora, Subsecretaria General y de Control Disciplinario</p>	<p>Servidores Públicos</p>	<p>Reportes generados por los aplicativos: manejo de la correspondencia de la SDA y Aplicativo SDQS</p>	<p>Verificar el estado del proceso y requerimiento en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad y en el SDQS</p>

	<p>mismo el grupo de quejas y soluciones realizará seguimiento de las respuestas generadas de acuerdo estos conceptos.</p> <p>NOTA: Cualquiera que sea el trámite técnico y/o jurídico, debe emitirse un oficio de respuesta al usuario informando el estado y/o a trámite a realizar del mismo, dentro de los quince días hábiles contados a partir de la recepción de la queja, reclamo, sugerencia, Derecho de petición, consulta, solicitud de Información, solicitud de valoración forestal y/o queja ambiental; de esta forma se da cierre del trámite en el aplicativo SDQS pero continua en el aplicativo para el manejo de correspondencia de la Entidad</p>				
11	<p>Tramitar la queja y/o reclamo con respuesta parcial</p> <p>En caso de no poder dar cumplimiento al plazo previsto de 15 días hábiles se debe dar respuesta parcial debidamente sustentada y justificada, en la que se debe registrar como mínimo una fecha de respuesta definitiva.</p> <p>Las comunicaciones enviadas deben cargarse en Aplicativo para el manejo de la correspondencia de la SDA. Cuando el (los) proceso(s) del Derecho de Petición requiera(n) el trámite de varias Subdirecciones de una misma Dirección, esta deberá unificar la respuesta con el fin de enviar una sola respuesta al peticionario.</p>	Dependencia Ejecutora	Servidor Público	Comunicación oficial enviada. Reportes generados por los aplicativos: manejo de la correspondencia de la SDA y aplicativo SDQS	Verificar el número de Radicado de correspondencia externa enviada
12	<p>Hacer seguimiento al trámite y/o estado de la respuesta a quejas, reclamos, sugerencias, Derechos de petición, consultas, solicitudes de Información, solicitudes de valoración forestal y/o quejas ambientales.</p> <p>Realizar Control y Seguimiento mensual, trimestral, semestral y anual a las quejas, reclamos, sugerencias, Derechos de petición, consultas, solicitudes de Información, solicitudes de valoración forestal y/o quejas ambientales, para verificar el estado de los trámites asignados a las diferentes dependencias, con el fin de verificar los tiempos de respuesta y evitar su vencimiento;</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos	Formato Base de datos seguimiento a PQR's 126PG02-PR09-F-A3-V5.0 Reportes generados por los aplicativos: manejo de la correspondencia de la SDA y Aplicativo SDQS	Revisión de la base de datos para el seguimiento a PQR's
	<p>¿Están vencidos los términos de la atención de quejas y/o reclamos?</p> <p>Si están vencidos continuar en la actividad 13. Si no están vencidos continuar en la actividad 14.</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidores Públicos		
13	<p>Enviar comunicación por vencimiento a Dependencia responsable, cuando sea necesario</p> <p>En caso de vencimiento de términos a las a las quejas, reclamos, sugerencias, Derechos de petición, consultas, solicitudes de Información, solicitudes de valoración forestal y/o quejas ambientales, enviar memorando interno a las dependencias respectivas por</p>	Subsecretaría General y de Control Disciplinario	Servidor Público	Comunicación oficial enviada. Reportes generados por los aplicativos: manejo de la correspondencia de la SDA y Aplicativo SDQS	Verificar el número del radicado de memorando enviado a las áreas

	vencimiento de términos en la atención, y ante el incumplimiento reiterado enviar información a la Oficina de Control Disciplinario. Se debe enviar copia al Defensor del Ciudadano y en caso dado se activa el procedimiento de Defensor del Ciudadano				
14	<p>Realizar informes y generar estadísticas, análisis de seguimiento de causas reiterativas.</p> <p>Elaborar informes de gestión sobre la el seguimiento realizado a la atención de las quejas, reclamos, sugerencias, Derechos de petición, consultas, solicitudes de Información, solicitudes de valoración forestal y/o quejas ambientales, y sus respuestas por parte de las dependencias. Se debe generar el análisis de seguimiento de causas reiterativas con el fin que las áreas involucradas generen acciones de mejoramiento para mitigar su impacto</p>	Subsecretaria General y de Control Disciplinario, Dependencia Ejecutora	Servidor Público	<p>Informe Estadístico de seguimiento.</p> <p>Formato Base de datos de seguimiento a PQR's 126PG02-PR09-F-A3-V5.0</p> <p>Reportes generados por los aplicativos: manejo de la correspondencia de la SDA y Aplicativo SDQS.</p>	<p>Verificar lo registrado en los Informes de seguimiento de quejas y soluciones</p> <p>Seguimiento al plan de mejoramiento por proceso de</p>

COPIA CONTROLADA