1. OBJETIVO

Gestionar oportunamente y de fondo las Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o felicitaciones presentadas por las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, a través de los canales habilitados por CORPOURABA, mediante el cumplimiento de los postulados del derecho fundamental, y el nivel de satisfacción de los usuarios internos o externos de la Corporación.

2. ALCANCE

Comprende desde la recepción, radicación de las PQRDSF y remisión al funcionari@ responsable para dar respuesta hasta la radicación y envío de la(s) respuesta(s) firmada(s) a las PQRDSF, incluyendo la proyección de respuesta a las PQRDSF y el análisis y visto bueno de la respuesta proyectada a las PQRDSF.

3. REFERENCIAS

- Constitución Política de 1991- Art. 23. "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".*

- Ley 1755 del 30 de junio de 2015. *"Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".* Arts. 13 a 33 Derecho de Petición.

- Ley 1437 del 18 de enero de 2011. *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.* Art. 5º Num. 1º, art. 7º, 8 y 9.

- Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020. *"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica".*

- Decreto 1166 del 19 de julio de 2016*. "por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la*

presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

- www.corpouraba.gov.co. Ruta: Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos.
- P-6.3-02: CONTROL DE ACCESO AL LABORATORIO.
- *"Manual para la Implementación de la Política de Gobierno Digital"* Versión 7 – Abril de 2019. MINTIC.

4. DEFINICIONES

- **Derecho de Petición**: Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

  - **Se ejerce**
    - Interés general o particular.
    - Obrando en cumplimiento de una obligación o deber legal.
    - Solicitar información.
    - Formular consultas.

  - **¿Qué debe contener una petición?**
    1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
    2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado y de la dirección donde recibirá correspondencia.
    3. El objeto de la petición.
    4. Las razones en las que fundamenta su petición.
    5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
    6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.
    7. Dirección de correo electrónica (Decreto 491 de 2020).

    Nota: No obstante, la lista anterior de lo que debe requerir una petición, en ningún caso podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta, si no que se 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.

- **¿Qué hacer en los siguientes casos o situaciones respecto a las peticiones?**

Casos o situaciones	Que hacer
Irrespetuosas	Podrá ser rechazada.
Reiterativas	Se resuelven remitiéndose a respuestas anteriores. Igualmente se resuelven en el link de "Preguntas frecuentes" de la página web de la entidad.
Anónimos	Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la entidad (notificación por aviso).
Oscura	No se comprende la finalidad. Se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.
Falta de competencia	Dar traslado al competente dentro de los cinco (5) días siguientes de recibida la petición
Términos Adicionales	Cuando no fuere posible resolver la petición, se debe informar al peticionario, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta.

- **Términos para resolver peticiones**

Ley 1755 de 2015	Decreto 491 de 2015 (Emergencia hasta el 31 de agosto de 2021)
Regla General: 15 días.	**Regla General**: 30 días.
Peticiones de Documentos y de Informaciones: 10 días.	**Peticiones de Documentos y de Informaciones**: 20 días.
Consulta en Relación con las Materias a su Cargo: 30 días.	**Consulta en Relación con las Materias a su Cargo**: 35 días.

- **Otros términos**

Entidad	Termino
Petición entre Entidades:	10 días.
Peticiones del Congreso de la República:	5 días.
Organismos de Control:	5 días.

- **PQRDSF**: Peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y/o Felicitación.
  - **Peticiones:** Es la facultad que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.
  - **Quejas:** Expresión de insatisfacción o irregularidades con la conducta o la acción de los servidores públicos o de particulares que llevan a cabo una función de La Corporación. Esta no corresponde a infracciones ambientales, las cuales son atendidas por medio del procedimiento "P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES".
  - **Reclamos:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad. Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos del ciudadano.
  - **Denuncias**: Expresión verbal, escrita o en medio electrónico, mediante la cual los ciudadanos notifican o dan aviso de hechos o conductas con los que se puede estar configurando un manejo irregular o detrimento de los fondos o bienes de la Nación, bien sea por parte de un servidor público o de un particular que administre dichos fondos.
  - **Sugerencias:** Insinuación o idea que expresa un Usuario para el cambio o mejoramiento del servicio de La Corporación. Entre éstas incluyen los reconocimientos.
  - **Felicitación:** Es la manifestación positiva de un ciudadano acerca de los servicios que le brinda CORPOURABA y/o el Laboratorio de Análisis de Aguas de CORPOURABA.

- **Consecuencias por No Atender las PQRDS**.
  - La falta de atención a las peticiones, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario. (Artículo 35, numeral 8 Código Disciplinario único).
  - Deberes de todo servidor público: Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial (Artículo 34, Código Disciplinario único)

5. DESARROLLO

TABLA 1. GESTIÓN DE PQRDSF.

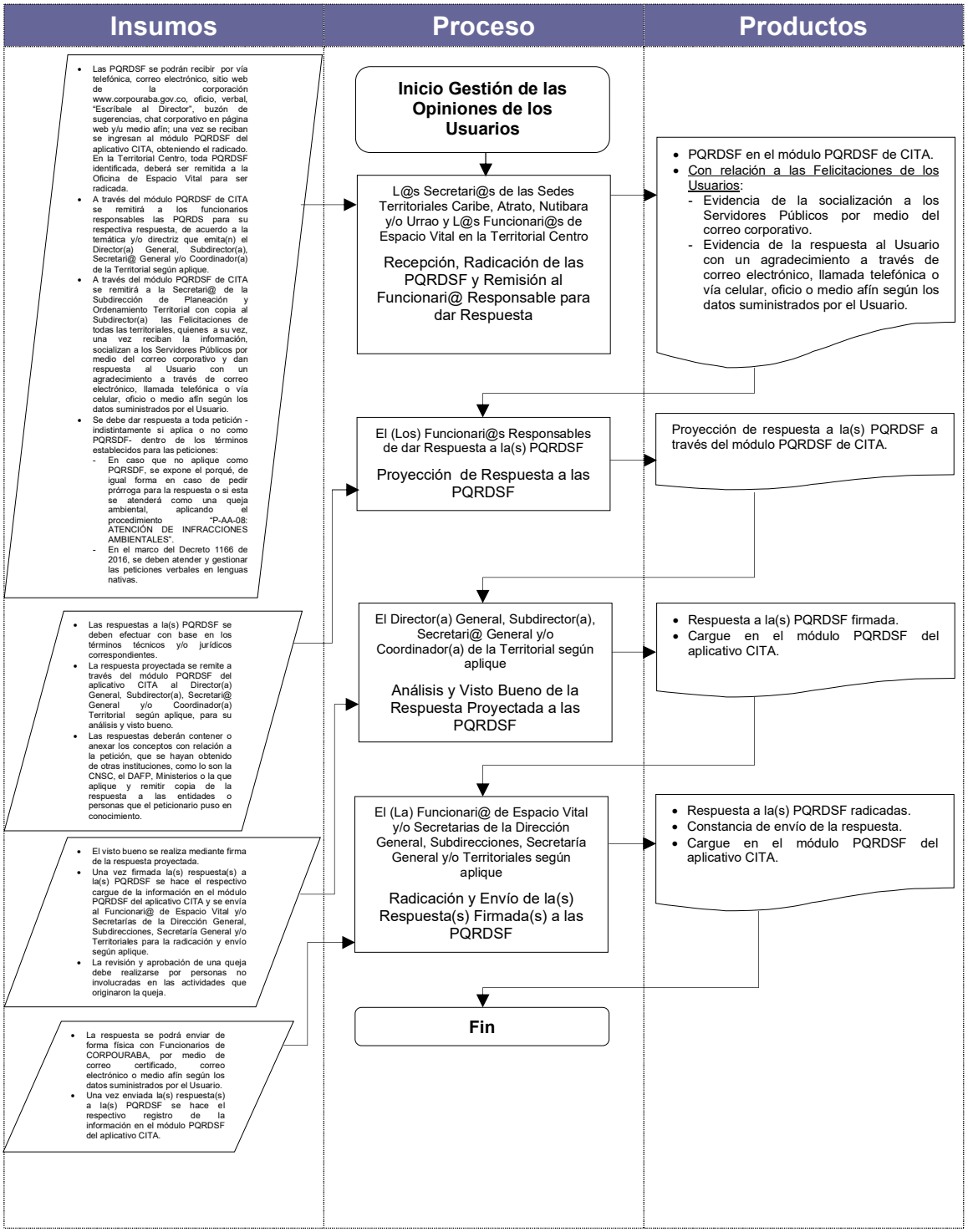
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
01	**L@s Secretari@s de las Sedes Territoriales Caribe, Atrato, Nutibara y/o Urrao y L@s Funcionari@s de Espacio Vital en la Territorial Centro**	**Recepción, Radicación de las PQRDSF y Remisión al Funcionari@ Responsable para dar Respuesta.** Recepcionan y radican las PQRDSF y remiten al Funcionari@ responsable para dar respuesta. **Notas:** • Las PQRDSF se podrán recibir por vía telefónica, correo electrónico, sitio web de la corporación www.corpouraba.gov.co, oficio, verbal, "Escríbale al Director", buzón de sugerencias, chat corporativo en página web y/u medio afín; una vez se reciban se ingresan al módulo PQRDSF del aplicativo CITA, obteniendo el radicado. En la Territorial Centro, toda PQRDSF identificada, deberá ser remitida a la Oficina de Espacio Vital para ser radicada. • A través del módulo PQRDSF de CITA se remitirá a los funcionarios responsables las PQRDS para su respectiva respuesta, de acuerdo a la temática y/o directriz que emita(n) el Director(a) General, Subdirector(a), Secretari@ General y/o Coordinador(a) de la Territorial según aplique. • A través del módulo PQRDSF de CITA se remitirá a la Secretari@ de la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial con copia al Subdirector(a) las Felicitaciones de todas las territoriales, quienes a su vez, una vez reciban la información, socializan a los Servidores Públicos por medio del correo corporativo y dan respuesta al Usuario con un agradecimiento a través de correo electrónico, llamada telefónica o vía celular, oficio o medio afín según los datos suministrados por el Usuario. • Se debe dar respuesta a toda petición *-indistintamente si aplica o no como PQRSDF-* dentro de los términos establecidos para las peticiones: - En caso que no aplique como PQRSDF, se expone el porqué, de igual forma en caso de pedir prórroga para la respuesta o si esta se atenderá como una queja ambiental, aplicando el procedimiento "P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES". - En el marco del Decreto 1166 de 2016, se deben atender y gestionar las peticiones verbales en lenguas nativas.
02	**El (Los) Funcionari@s**	**Proyección de Respuesta a las PQRDSF.** Proyecta(n) la respuesta a la(s) PQRDSF.

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
	Responsables de dar Respuesta a la(s) PQRDSF	**Notas:** • Las respuestas a la(s) PQRDSF se deben efectuar con base en los términos técnicos y/o jurídicos correspondientes. • La respuesta proyectada se remite a través del módulo PQRDSF del aplicativo CITA al Director(a) General, Subdirector(a), Secretari@ General y/o Coordinador(a) Territorial según aplique, para su análisis y visto bueno. • Las respuestas deberán contener o anexar los conceptos con relación a la petición, que se hayan obtenido de otras instituciones, como lo son la CNSC, el DAFP, Ministerios o la que aplique y remitir copia de la respuesta a las entidades o personas que el peticionario puso en conocimiento.
03	**El Director(a) General, Subdirector(a), Secretari@ General y/o Coordinador(a) de la Territorial según aplique**	**Análisis y Visto Bueno de la Respuesta Proyectada a las PQRDSF.** Analiza(n) y da(n) el visto bueno de la respuesta proyectada a la(s) PQRDSF. **Notas:** • El visto bueno se realiza mediante firma de la respuesta proyectada. • Una vez firmada la(s) respuesta(s) a la(s) PQRDSF se hace el respectivo cargue de la información en el módulo PQRDSF del aplicativo CITA y se envía al Funcionari@ de Espacio Vital y/o Secretarías de la Dirección General, Subdirecciones, Secretaría General y/o Territoriales para la radicación y envío según aplique. • La revisión y aprobación de una queja debe realizarse por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja.
04	**El (La) Funcionari@ de Espacio Vital y/o Secretarias de la Dirección General, Subdirecciones, Secretaría General y/o Territoriales según aplique**	**Radicación y Envío de la(s) Respuesta(s) Firmada(s) a las PQRDSF.** Radica(n) y envía(n) la(s) Respuesta(s) firmada(s) a las PQRDSF. **Notas:** • La respuesta se podrá enviar de forma física con Funcionarios de CORPOURABA, por medio de correo certificado, correo electrónico o medio afín según los datos suministrados por el Usuario. • Una vez enviada la(s) respuesta(s) a la(s) PQRDSF se hace el respectivo registro de la información en el

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
		módulo PQRDSF del aplicativo CITA.

6. FLUJOGRAMA

Tabla 2. Flujograma de Gestión de PQRDSF



7. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento, Protección y Recuperación		Acceso	Retención	Disposición Final
COD	**Nombre**	**Ubicación**	**Clasificación**	**Personal Autorizado**	**Tiempo**	**Método**
-	PQRDSF en el módulo PQRDS de CITA	Módulo PQRDSF de CITA	Vigencia	Acceso de los Usuarios con clave.	Tres Años	Archivo General
-	Con relación a Felicitaciones de los Usuarios: - Evidencia de la socialización a los Servidores Públicos por medio del correo corporativo. - Evidencia de la respuesta al Usuario con un agradecimiento a través de correo electrónico, llamada telefónica o vía celular, oficio o medio afín según los datos suministrados por el Usuario.	Carpeta "Felicitaciones" – Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial.	Número y Nombre	Acceso General	Dos Años	Archivo General

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Resolución	Versión	Detalle
22/11/2006	03-01-02-001881	01	Aprobación inicial con código y nombre "P-CS-06: OPINIÓN DE LOS USUARIOS".
31/12/07	03-01-02-002362	02	Cambio de código y nombre del procedimiento pasando de ser "P-CS-06: OPINIÓN DE LOS USUARIOS" a "P-MJ-06: OPINIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS" y la estructura para la presentación del procedimiento. Se incluye adicionalmente.las encuestas de satisfacción de los usuarios de trámites ambientales, proyectos y el laboratorio de análisis de aguas.
30/12/2009	300-03-10-23-1684	03	En la actividad 1, se cambió la nota que decía: "La coordinación del diligenciamiento de la "R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROYECTOS", estará a cargo de cada coordinador del proyecto" por la de "la Subdirección de Planeación y Ordenamiento Territorial gestiona la aplicación de la "R-MJ-08: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE PROYECTOS", en una muestra del 30% de los proyectos ejecutados durante la vigencia anterior".
02/07/2010	300-03-10-23-0817	04	Se ajusta el procedimiento: • Se elimina la medición de satisfacción de los Usuarios de Programas y del Plan de Acción. • Se incluye la medición de satisfacción de los Usuarios por la Gestión Corporativa. • De acuerdo a las exigencias del "Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia 2010" y en especial de las modificaciones hechas en el sitio web www.corpouraba.gov.co en la ruta: Inicio – Servicios de Información al Ciudadano – Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos. • Se hacen cambios en la población objetivo y tamaño muestral para el diligenciamiento de la "R-MJ-09: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE ANÁLISIS DE AGUAS". • Se modifica el logo de La Corporación y se incluye el ítem control de cambios.
08/06/2011	300-03-10-23-0585	05	• Se ajusta el alcance del procedimiento. • Se realizan cambios en las actividades y responsabilidades por las modificaciones realizadas en el sitio web www.corpouraba.gov.co con lo relacionado a Peticiones, Quejas y Reclamos y la inclusión de la página "Medición de Satisfacción de los Usuarios.
09/09/2011	300-03-10-23-1113	06	Se cambio la referencia *"Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia – Versión 2010"* por la de *"Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia – Vigente".*
09/11/2012	300-03-10-23-1310	07	En atención del Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia GEL, se incluye el componente de Participación Ciudadana.

16/05/2013	300-03-10-23-0549	08	Se incluye en la actividad 1. "Recepción y Remisión de las PQRDSF, la nota: *"El Laboratorio de Análisis de Aguas estará dispuesto a cooperar con los clientes o sus representantes para aclarar el pedido del cliente y para realizar el seguimiento del desempeño del laboratorio en relación con el trabajo realizado, garantizando la confidencialidad hacia los otros clientes. Para la realización del seguimiento del desempeño se dará cumplimiento al procedimiento "P-5.3-02: CONTROL DE ACCESO AL LABORATORIO".*
28/05/2014	300-03-10-23-0713	09	Se incluyen los términos para dar respuesta a los diferentes tipos de opinión y se actualizan los responsables de realizar el registro y seguimiento en el sitio web "*www.corpouraba.gov.co, en la ruta: Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos".*
29/07/2015	300-03-10-23-0945	10	Se realizan cambios al procedimiento, en lo que tiene que ver con los derechos de petición de acuerdo a la Ley 1755 del 30 de junio 2015.
16/08/2016	300-03-10-23-0992	11	Se cambia el Logo según resolución 300-03-10-17-0820-2016 de julio 7 de 2016
01/12/2016	300-03-10-23-1682	12	Se realizan cambios en la forma de determinar el tamaño de la muestra para las encuestas. Se incluye en el procedimiento la posibilidad de diligenciar las encuestas en forma digital. Se ajustan los procesos.
26/07/2019	300-03-10-23-0902	13	Se modifica el nombre del procedimiento, se incluye las encuestas de los usuarios de las diferentes Subdirecciones y de la Secretaría General, se elimina las actividades correspondientes a la gestión del Plan de Participación Ciudadana, ya que este tema se incluyó dentro del procedimiento "P-DI-04: GESTIÓN COMUNICACIÓN PÚBLICA" y se realizan otros ajustes
03/03/2020	300-03-10-23-0259	14	Entre otros, se hace la precisión que *"Se debe dar respuesta a toda petición -indistintamente si aplica o no como PQRSD- dentro de los términos establecidos para las peticiones, en caso que no aplique como PQRSD, se expone el porqué; de igual forma en caso de pedir prórroga para la respuesta o si esta se atenderá como una queja ambiental, aplicando el procedimiento "P-AA-08: ATENCIÓN DE INFRACCIONES AMBIENTALES"* y que *"las respuestas –de ser necesario- deben contener o anexar los conceptos que se hayan obtenido de otras instituciones, como lo son la CNSC, el DAFP, Ministerios o afines".*
06/04/2020	300-03-10-23-0439	15	Se incluye la siguiente nota en la actividad 03: *"La revisión y aprobación de una queja debe realizarse por personas no involucradas en las actividades que originaron la queja".*
11/06/2021	300-03-10-23-0955	16	Para mejorar el manejo, entendimiento y/o aplicación se divide el procedimiento en dos procedimientos, quedando por aparte los siguientes temas: • Gestión de las Opiniones de los Usuarios, que es la parte con la que se le da tratamiento a las PQRDSF. • Gestión de las Encuestas de Satisfacción Respecto al Servicio Prestado por los Procesos Misionales, de Característica Misional y/o Corporativas. El presente procedimiento pasa a llamarse "P-MJ-06: GESTIÓN DE PQRDSF" y el procedimiento a crear sería el "P-MJ-13: GESTIÓN DE ENCUESTAS"

Última línea-------última línea------última línea