
	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 1 de 25

<b>REVISÓ</b>	<b>VERIFICÓ Y APROBÓ</b>
Coordinador Grupo de Archivo y Correspondencia	Coordinador de Grupo Gestión de la Participación Social e Institucional

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 2 de 25

## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual establece las normas y protocolos que deben ser aplicados por parte de los funcionarios y contratistas de “CORMACARENA”, en todas las relaciones con los usuarios externos e internos, con el fin de garantizar un servicio integral en la atención personal, telefónica y virtual. De igual manera se incluye el procedimiento para la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes.

La aplicación de este manual está enfocada a mantener y aumentar la satisfacción de nuestros clientes así como mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios que presta la Corporación.

Aplica en todos los ámbitos institucionales, ya sea durante el desarrollo de procesos y procedimientos como al momento de ofrecer los servicios que presta la Corporación.

De igual manera capitula lo establecido por la normatividad legal y reglamentaria para la recepción, tratamiento y repuesta de todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas en referencia a los servicios que presta la Corporación y recibidas a través de los medios dispuestos, en la Sede Central y las Regionales.

## 2. NORMATIVIDAD APLICABLE

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:


- ✓ Artículo 2. Fines esenciales del Estado
- ✓ Artículo 6. Responsabilidad de los servidores públicos
- ✓ Artículo 15. Intimidad, habeas data, inviolabilidad de documentos privados
- ✓ Artículo 20. Derecho a la expresión y retroalimentación de información
- ✓ Artículo 23. Derecho de petición
- ✓ Artículo 74. Acceso a los documentos públicos
- ✓ Artículo 121. Funciones constitucionales y legales
- ✓ Artículo 123. Servidores Públicos
- ✓ Artículo 209. Principios de la función pública

LEY 99 De 1993: Art. 74º.- Del Derecho de Petición de información en asuntos ambientales.

LEY 190 De 1995: por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Decreto 2232 de 1995 por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica así como el sistema de quejas y reclamos, preceptúa en sus artículos:

- ✓ Artículo 7º.- *Quejas y reclamos.*
- ✓ Artículo 8º.- *Funciones.* Son funciones de las dependencias de quejas y reclamos.
- ✓ Artículo 9º.- *Actividades del jefe.*

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 3 de 25

LEY 734 de 2002:

- ✓ Artículo 34 Son deberes de todo servidor público (Numerales 19 y 34).
- ✓ Artículo 35. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido (Numeral 8).

LEY 872 de 2003. Sistema de Gestión de Calidad:

- ✓ Artículo 5º. Funcionalidad (literal b).

LEY 962 de 2005:

- ✓ Artículo 3º. Derechos de las personas en sus relaciones con la administración pública.
- ✓ Artículo 6º. Medios tecnológicos. Inciso 3º.
- ✓ Artículo 10. Utilización del correo para el envío de información.
- ✓ Artículo 14. Solicitud oficiosa por parte de las Entidades Públicas. El artículo 16 del Decreto-ley 2150 de 1995 quedará así....
- ✓ Artículo 15. Derecho de turno.

LEY 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:

- ✓ Arts. 13 a 23. Reglas Generales.
- ✓ Arts. 24 a 31. Derecho de petición ante autoridades. Reglas especiales.
- ✓ Arts. 32 y 33. Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas.
- ✓ Art. 46. Consulta obligatoria.
- ✓ Arts. 53 a 64. Utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

LEY 1474 de 2011 ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN:


- ✓ Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.
- ✓ Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.

LEY 1251 de 2008 “Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores”:

- ✓ Artículo 4, inciso e) Atención. En todas las entidades de carácter público y privado es un deber aplicar medidas tendientes a otorgar una atención especial, acorde con las necesidades.

DECRETO 019 DE 2012. (Ley Anti trámites). Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- ✓ Artículo 9. Prohibición de exigir documentos que reposan en la entidad.
- ✓ Artículo 11. De los errores de citas, de ortografía, de mecanografía o de aritmética.
- ✓ Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.
- ✓ Artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 4 de 25

DECRETO 1166 DE 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 al libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación, de las peticiones presentadas verbalmente.

LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para el tratamiento de datos personales. Artículo 15 “Reclamos”.

LEY 1755 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.

Circular Externa 001 de 2011 Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades de orden nacional y territorial, asunto: Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

NORMA NTC ISO 10002:2005. Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las Organizaciones.

### 3. DEFINICIONES

#### DEBER DE DENUNCIAR

Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

#### DENUNCIA

Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, -sancionatoria o ético profesional.


Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**PQRS**: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

#### PETICIÓN

Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Se contemplan las siguientes modalidades de petición:

- **Petición en Interés General:** Es aquel cuya finalidad se contrae a motivos, intereses o propósitos que aluden a una cierta colectividad o grupo de personas, en cuyo nombre actúa alguien para dirigirse al destinatario de la petición.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 5 de 25

- **Petición en Interés Particular:** Es aquel mediante el cual cualquier persona, por si o por intermedio de apoderado, solicita de la entidad la resolución de una petición encaminada al reconocimiento o reclamo de un derecho o interés particular, de conveniencia personal o subjetiva y de acuerdo con su finalidad, puede tratarse de una queja, reclamo, solicitud o manifestación.
- **Petición de Información:** La solicitud de una acción o hecho que corresponda a la naturaleza y fines de la Corporación, así como la solicitud de expedición de copias o desglose de documentos que reposen en los archivos de la Corporación, ciñéndose para efectos del desglose a los respectivos presupuestos de ley.
- **Derecho de Consulta:** Tipo de petición que se presenta con el fin de que la entidad manifieste su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Concepto expuesto por la Corporación, sobre los asuntos propios de su competencia y jurisdicción.

## PETICIONARIO

Quien formula una Petición de Información, queja, reclamo, manifestación o consulta a la Corporación.

## QUEJA

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

## QUEJOSO

Para los efectos del presente proceso, se entiende por quejoso quién formula una queja, reclamo o sugerencia ante la Corporación, con ocasión de la prestación de sus servicios.

## RECLAMO

Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio o a la falta de atención de una solicitud.

## SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:


Percepción del cliente del grado en que se han cumplido sus requisitos.

## SUGERENCIA

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

## USUARIO

Para efectos del presente proceso el término usuario se entiende en el sentido amplio y comprende a todo aquel que accede a la entidad por cualquier medio: Personalmente, por escrito, telefónicamente, o por vía electrónica o se relaciona directa o indirectamente con los servicios que presta Cormacarena.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 6 de 25

## 4. GENERALIDADES

### 4.1. MISIÓN


CORMACARENA administra y gestiona los recursos naturales renovables y el medio ambiente en el Departamento del Meta, dentro del marco del desarrollo sostenible, para bienestar de la sociedad en general, contribuyendo a su conservación y protección, con criterios de equidad y participación activa de la comunidad.

### 4.2. VISIÓN

CORMACARENA será reconocida como una entidad altamente calificada en la administración y gestión del medio ambiente y los recursos naturales renovables con criterios de calidad, transparencia, eficacia y eficiencia, ejerciendo actividades de promoción de la investigación científica y transferencia de tecnología, buscando el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, con un equipo humano idóneo y motivado, en armonía con el desarrollo económico, social y cultural del departamento del Meta.

### 4.3. VALORES CORPORATIVOS

- ✓ **Respeto:** Acatamiento a los derechos individuales y colectivos, sus ideas. Es la actitud y la atención con que se considera a los demás, trátense de personas, de ideas o de la naturaleza en su totalidad.
- ✓ **Compromiso:** Comprometerse va más allá de una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado. Es la coincidencia entre nuestra palabra dada, la disposición para cumplir nuestras metas, la política y objetivos de la calidad.
- ✓ **Responsabilidad:** Reconocimiento y aceptación de las consecuencias de nuestros actos.
- ✓ **Lealtad:** Guardar fidelidad a los compromisos institucionales, valores y lineamientos de buen gobierno. Especial y esencial virtud en el servicio público, debe ser sincera, amplia y franca para con el servicio mismo, para con el superior y para con los compañeros.
- ✓ **Tolerancia:** Cada ser humano es único, irrepetible y tiene derecho a sus propios criterios, juicios y decisiones; los intereses, necesidades y expectativas de los demás, no necesariamente tienen que coincidir con los propios.
- ✓ **Solidaridad:** Disposición de ayudar a los demás y la proclividad al trabajo en equipo. Es el apoyo mutuo en las dificultades, las causas y los proyectos.
- ✓ **Tenacidad:** Perseverancia y recursividad para lograr las metas individuales e institucionales en las que participa.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 7 de 25

#### 4.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- ✓ **Honestidad:** En el sentido de ajustar nuestra conducta a claros dictámenes éticos de validez universal que propendan por una sana convivencia social, un alto desarrollo espiritual y una transparencia total en nuestras relaciones sociales y laborales.
- ✓ **Transparencia:** Todos los procesos y decisiones que se efectúen en la Corporación deben responder a criterios claros, objetivos, verificables y previamente definidos. Implica la justificación pública de sus decisiones y acciones.
- ✓ **Justicia:** Es dar a cada cual lo que le corresponde y pertenece dentro del marco de la constitución y la ley, en donde prima el interés colectivo sobre el particular.

#### 4.5. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

La Dirección General y sus Directivos, de acuerdo a una inquietud permanente por fortalecer continuamente la gestión institucional y sujetos al cumplimiento de la normatividad legal vigente, han definido la política de calidad que debe enmarcar la atención a los usuarios así como el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias relacionadas con los servicios que presta la Corporación, la cual se define así:

*En CORMACARENA estamos comprometidos en brindar una atención respetuosa y oportuna a nuestros usuarios, y en dar tratamiento eficaz, eficiente y efectivo a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; que conlleven al mejoramiento continuo de los servicios que presta la Corporación y del Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo con los fines esenciales del ESTADO.*

Bajo la premisa de esta política se han definido los objetivos relacionados con la atención a los usuarios así como el trámite de las quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:


- *Prestar servicios eficaces, eficientes y efectivos que garanticen la satisfacción del cliente.*
- *Mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad*

#### 4.6. PROTOCOLOS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

##### 4.6.1. Atención Personal

a. **Saludo:** Saludar al usuario, de manera cortés y amable, sin esperar que sea él o ella quien salude primero:

- Buenos días (tardes)...
- Bienvenido (a)...
- Mi nombre es...
- Tome asiento por favor...

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 8 de 25

- Me confirma su nombre...
- En qué puedo ayudarle?...
- Con mucho gusto / Permítame un momento...
- Gracias...

b. **Presentación personal:** La presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al servidor público y a la Corporación. Por eso, es importante mantener una presentación acorde al rol que se desempeña y en favor de la imagen institucional. El documento de identificación siempre debe estar visible.

c. **Expresión corporal:** La expresión facial es muy importante; mirar a los ojos al interlocutor, sonreír, el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal; es decir, educado y cortés. Mantener una postura adecuada, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

d. **La voz y el lenguaje:** El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

e. **Comportamiento:** Realizar actividades como comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada) indisponen al ciudadano y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la Corporación.


f. **Presentación del Puesto de trabajo:** El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del usuario; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

g. **Orientación al usuario:** Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Escucharlo activamente para que la petición sea tramitada de forma conveniente por parte de la Entidad. En pocas palabras, es situarnos en el lugar del usuario para conocer su inquietud y así atenderla satisfactoriamente. Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano, asesorándolo. Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es necesario, contactar al usuario con otra área o dependencia que puede ayudar a solucionar su inquietud.

h. **Despedida:** Al despedirse, agradecer al usuario el haber recurrido a la Corporación para resolver su problema y mostrar la posibilidad de servir en algo más, en caso de que sea necesario, unido al gesto de dar la mano, transmitiendo seguridad y confianza.

i. **Seguimiento:** Hacer seguimiento de la información hasta generar respuesta al usuario.




	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 9 de 25

*Recomendaciones para atender a un Usuario “Difícil”:*

- ✓ En primer lugar, mantenga la calma. No lo tome como algo personal, deje que el usuario se desahogue, pero póngale atención y muéstrese interesado.
- ✓ Demuestre su profesionalismo, manténgase calmado y tranquilo ante la situación.
- ✓ Mantenga una postura corporal apropiada. Mírelo a los ojos de manera atenta. No cruce los brazos, si es posible, trate de ubicarse al lado y no de frente.
- ✓ Escuche al usuario. Déjelo que se exprese. No lo interrumpa. Al dejarlo hablar, generalmente se calma. No intente ganar la discusión, no se meta en ella. Si el usuario eleva la voz, ¡baje la suya! Se necesitan dos para discutir.
- ✓ Escúchelo y trate de comprender bien cuál es el problema. Concéntrese en entender cuál es la causa que provocó el disgusto.
- ✓ Puede usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, “disculpe”. Estas frases calman a la persona, pues demuestran que está consciente del malestar que está manifestando y de su causa. Cuide su tono de voz. Recuerde que muchas veces no cuenta tanto lo que decimos, sino cómo lo decimos. Projete siempre un tono respetuoso.
- ✓ Procure que el usuario salga satisfecho, busque la mejor solución que pueda darle y désela.
- ✓ El punto no es solamente de actitud, lo que al ciudadano le interesa es la solución, razón por la cual, si no le podemos solucionar, debemos tener claro a donde direccionarlo para su solución. Si tiene que pasar el caso a otro compañero o al jefe, procure explicarle todos los detalles, porque es aún más molesto para el usuario tener que explicar dos veces una situación tensa.

*Recomendaciones para atender personas en condiciones especiales: En referencia a personas con alguna discapacidad física, adultos mayores, mujeres en estado de gestación, padres de familia con hijos pequeños, menores de edad que llegan solos a la Corporación:*

- ✓ Tener en cuenta las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ Brindar atención prioritaria.
- ✓ Sea cortés. Intente colaborar al máximo con estos usuarios. Si es posible, acompáñelos durante su visita, ¡ayúdelos!
- ✓ En caso de ser necesario acompáñelos hasta que su proceso haya terminado.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.


	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 10 de 25

- ✓ Mirar al usuario con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿En qué puedo servirle?”.
- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

#### 4.6.2. Atención Telefónica

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el usuario, a través de la redes de telefonía fija o móvil. Inicia cuando se recibe y contesta la llamada la cual no debería pasar del tercer timbre. Por lo anterior, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones y consejos adicionales:

- ✓ Mantener el micrófono frente a la boca a una distancia aproximada de 3 cm. Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono, siguiendo el guión establecido para el saludo (ver numeral 4.6.1, literal a).
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz. Ser claro al expresar sus ideas, explicar cómo funcionan los procesos y enfatizar en los beneficios clave de los mismos. Realizar preguntas que le permitan orientar el requerimiento del usuario. Con esto demostrará interés y mejorará el tiempo de atención.
- ✓ No utilizar palabras o frases como: “usted no me entiende”, “le repito otra vez” que puedan herir la sensibilidad de las personas. Cambiar la frase “Usted tiene que...” por “Usted debe...”.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la Corporación, la dependencia responsable y el contacto.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 11 de 25

- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la Corporación, el responsable o encargado, dirección física y electrónica y, números de contacto.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ Facilitar al usuario la comprensión de la información que le suministró y asegurarse de que todas sus dudas fueron resueltas. En caso de ser necesario un proceso de seguimiento, garantizarle que lo llamará en un lapso prudencial. De esta manera, él sentirá que tiene respaldo por parte de nuestra entidad.

#### 4.6.3. Atención Virtual


La Corporación ha establecido los siguientes mecanismos virtuales a través de los cuales, los usuarios pueden acceder a los diferentes servicios y trámites que la entidad atiende en cumplimiento a su objeto misional, así:

- ✓ Página web: [www.cormacarena.gov.co](http://www.cormacarena.gov.co).
- ✓ Aplicación web “Ecodenuncia”, disponible en App Store y Google Play
- ✓ Correos electrónicos:
  - [info@cormacarena.gov.co](mailto:info@cormacarena.gov.co)
  - [notificacionesjudiciales@cormacarena.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cormacarena.gov.co)
- ✓ Link para registro de PQRSD:

<http://www.cormacarena.gov.co/pqrd.php>
- ✓ Redes sociales:
  - Facebook/Messenger: CORMACARENA.CDS
  - Instagram: Cormacarena
  - Twitter: @CORMACARENA
- ✓ Líneas Telefónicas:
  - PBX (57-8) 6730420 - (57-8) 6730418 - (57-8) 6730417
  - FAX (57-8) 6729097
  - Línea Gratuita: 01 8000 117 177

Con el fin de garantizar que los mecanismos desarrollados por la Corporación, a través de los ambientes virtuales, corresponde al personal encargado de administrar y monitorear estos mecanismos, tener en cuenta:

- ✓ Revisar diariamente los aplicativos virtuales con el fin de atender las PQRSD que realizan los usuarios.
- ✓ Las PQRSD, se deben atender de acuerdo a los criterios establecidos en el presente documento.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 12 de 25

- ✓ Para el mantenimiento y actualización de los servicios en línea se debe acatar los lineamientos Lineamientos y Metodologías en Usabilidad para Gobierno en Línea, establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## **4.7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS PQRSD.**

### **4.7.1 GENERALIDADES**

En ejercicio del derecho de petición, cualquier persona podrá solicitar entre otras actuaciones el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e interponer recursos.

La petición deberá contener como mínimo, de acuerdo con lo establecido por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:


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, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Una persona puede presentar de forma respetuosa una PQRSD, de forma verbal o escrita como ANÓNIMO, haciendo uso del derecho a proteger su identidad.

Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente PQRSD en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra. (Artículo 12 decreto 09 de 2012).


### **4.7.2 CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSD Y PLAZOS MÁXIMOS DE RESPUESTA**

Los términos para atender una PQRSD, abarcan desde la fecha y hora de radicación, independiente de los traslados internos que se realicen para dar respuesta a la petición. Se deben atender y resolver según requisitos legales en los siguientes términos:

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 13 de 25

**Tabla No. 1 Clasificación de las PQRSD y plazos máximos de respuesta**

<b>Clase de Petición</b>	<b>Referencia Normativa</b>	<b>Término para resolver</b>
De Interés General	Capítulo I Ley 1437 de 2011	15 días hábiles
De Interés Particular	Capítulo I Ley 1437 de 2011	15 días hábiles
De Información ambiental(en relación con los elementos susceptibles de producir contaminación y los peligros que el uso de dichos elementos pueda ocasionar a la salud humana de conformidad con el artículo 16 de la Ley 23 de 1973 y sobre el monto y utilización de los recursos financieros, que están destinados a la preservación del medio ambiente.	Artículo 74 ley 99 de 1993	10 días hábiles
De documentos (solicitud de copias	Capítulo I Ley 1437 de 2011	10 días hábiles
De formulación de consultas	Capítulo I Ley 1437 de 2011	30 días hábiles
Peticiones entre autoridades	Capítulo II Ley 1437 de 2011	10 días hábiles
Peticiones prioritarias a peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable	Capítulo I Ley 1437 de 2011	Atención prioritaria sobre las demás peticiones
Peticiones prioritarias de adopción de medidas urgentes cuando esté en riesgo la vida o la integridad personal	Capítulo I Ley 1437 de 2011	Inmediato
Queja y/o denuncia, Reclamo o Sugerencia	Art. 55 Ley 190 de 1995 Capítulo I Ley 1437 de 2011	15 días hábiles
Revocatoria Directa	Artículo 95 Ley 1437 de 2011	2 meses
Sin competencia	Artículo 21 ley 1755 de 2015	Inmediato si la actuación es verbal  5 días hábiles si la actuación es por escrito
Incompleta (requiere que el peticionario deba realizar una actuación de trámite a su cargo necesaria para decisión de fondo)	Artículo 17 Ley 1437 de 2011	10 días hábiles
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Artículo 19 Ley 1437 de 2011	10 días hábiles
Recursos de reposición	Artículo 86 Ley 1437 de 2011	2 meses

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 14 de 25

### 4.7.3 TRATAMIENTO SEGÚN EL TIPO DE PETICIÓN:

#### **Peticiones de atención prioritaria:**

El responsable de la respuesta debe comunicar al Coordinador del Grupo con copia al Líder del proceso y al Grupo de Apoyo, que la petición deberá ser resuelta para el primer caso en prioridad con las demás peticiones y en segundo caso se deberá adoptar medidas cautelares inmediatas, para lo cual se proyectará con apoyo del técnico, respuesta inmediata al peticionario.

Caso 1: Peticiones prioritarias: peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable para la cual se deben dar tres circunstancias

- Que ejerza o proteja un derecho fundamental
- Que haya riesgo de un perjuicio irremediable
- Que el peticionario acredite tanto la titularidad del derecho como el riesgo que se encuentra.

Caso 2: Peticiones prioritarias de adopción de medidas urgentes: cuando esté en riesgo la vida o la integridad personal se refiere a MEDIDAS CON EL FIN DE CONJURAR EL PELIGRO, sin que ello implique una decisión inmediata.

#### **Tratamiento de peticiones sin competencia:**


El responsable de la respuesta, proyecta oficio trasladando la PQRSD a la entidad competente y comunicación al peticionario informando del traslado, anexando copia del oficio remisorio al peticionario.

Tanto el traslado a la autoridad competente, como la comunicación al peticionario de la remisión a otra entidad, debe ser entregada al responsable de PQRSD para su control y seguimiento.

#### **Tratamiento de peticiones incompletas:**

El responsable de la respuesta, identifica las posibles dos situaciones que se pueden llegar a presentar, y deberá proyectar requerimiento al peticionario.

1. Que la petición este incompleta frente a la cual pueden darse dos hipótesis:
  - a) Que el requisito o documento que falte sea tan importante que no sea posible darle trámite, para lo cual tendrá que devolver al solicitante.
  - b) Que sea posible completar la petición pues darle trámite no sea opuesto a la ley, por lo que se requerirá al peticionario para que la complete dentro del plazo de un mes.
2. Que el peticionario deba cumplir con un trámite a su cargo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un mes, tiempo durante el cual suspende el termino para decidir (ejemplo tener pendiente una publicación).

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 15 de 25

Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar a la entidad el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al usuario. (Artículo 14 LEY 962 de 2005).

Cuando se esté adelantando un trámite ante la administración, se prohíbe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que ya reposen en la entidad ante la cual se está tramitando la respectiva actuación. A partir del 1 de enero de 2013, las entidades públicas contarán con los mecanismos para que cuando se esté adelantando una actuación ante la administración y los documentos reposen en otra entidad pública, el solicitante pueda indicar la entidad en la cual reposan para que ella los requiera de manera directa, sin perjuicio que la persona los pueda aportar. Por lo tanto, no se podrán exigir para efectos de trámites y procedimientos el suministro de información que repose en los archivos de otra entidad pública (artículo 09 decreto 019 de 2012).

#### **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:**

El responsable de la respuesta en el entendido que toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores.


#### **4.7.4 RESPONSABILIDADES**

El o los servidores públicos son responsables en la atención y resolución oportuna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias, so pena de incurrir en falta disciplinaria de acuerdo con lo establecido en la *Ley 1437 de 2011, Artículo 31. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código; constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.*

Bajo esta premisa los roles y responsabilidades frente al procedimiento de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias contempla:

La Dirección General:

- ✓ Asegurar la planificación, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de atención de las PQRSD.
- ✓ Identificar y asignar los recursos necesarios para una eficaz y eficiente gestión de las PQRSD.
- ✓ Revisar periódicamente los resultados de la gestión de las PQRSD para asegurarse de esta es realizada de manera eficaz y eficiente y mejora continuamente.

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 16 de 25

Los Líderes de Proceso/Jefe de Área/Coordinador de Grupo:

- ✓ Adelantar las actividades necesarias para dar respuesta de fondo al peticionario.
- ✓ Tomar acciones inmediatas cuando se evidencie incumplimientos en cuanto a oportunidad, fondo o congruencia.
- ✓ Hacer seguimiento tanto a plazos como a la gestión de las PQRSD.
- ✓ Entregar al Área de correspondencia despachada, el oficio de repuesta en original y copia firmado.
- ✓ Diligenciar en el formato PM-GPS.1.2.74.22 Control Trámite de peticiones, Quejas y Reclamos, las actuaciones realizadas de acuerdo al alcance de su función.

El Responsable de PQRSD debe:

- ✓ Clasificar y direccionar las PQRSD recibidas.
- ✓ Hacer seguimiento tanto a plazos como documentos que los interesados allegan en consecuencia a los requerimientos y devoluciones para direccionarlas al responsable de la respuesta de la PQRSD.
- ✓ Generar alertas tempranas teniendo en cuenta los plazos para dar respuesta.
- ✓ Informar al responsable de la respuesta cuando cumplido el término, el peticionario no allegare los documentos o información requerida.
- ✓ Administrar y diligenciar el formato PM-GPS.1.2.74.22 Control Trámite de peticiones, Quejas y Reclamos, de acuerdo al alcance de su función.

El Responsable del Área de correspondencia despachada:

- ✓ Gestionar la entrega de las respuestas a los usuarios, según medios y plazos establecidos.

El funcionario o contratista asignado para dar respuesta:


- ✓ Adelantar las actividades necesarias para dar respuesta al peticionario.
- ✓ Proyectar la respuesta a la PQRSD.
- ✓ Entregar al área de correspondencia despachada, el oficio de respuesta en original y copia firmado.
- ✓ Realizar seguimiento a la entrega efectiva al usuario.
- ✓ Registrar las actuaciones en el formato el formato PM-GPS.1.2.74.22 Control Trámite de peticiones, Quejas y Reclamos, de acuerdo al alcance de su función.

#### **4.7.5 ADMINISTRACION DE LAS PQRSD**

Para efectos de Control y Seguimiento, se determina que la dependencia encargada de la administración, control y seguimiento de las PQRSD es la Subdirección Administrativa y Financiera, específicamente en cabeza de la Subdirección.

La atención a las denuncias ambientales se da a través de las disposiciones de los procedimientos PM-GA.3.73.9 PROCEDIMIENTO PARA LA EJECUCIÓN E IMPOSICION DE MEDIDAS ADMINISTRATIVAS y PM-GA.3.73.8 PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO, este último cuando hubiere lugar.




	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 17 de 25


#### 4.7.3 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

#### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS


No.	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DIAS HABLES	RESPONSABLE	PRODUCTO Y/O REGISTRO
01	<p><b>Recepción y radicación de PQRSD</b></p> <p>Todo funcionario o contratista vinculado con la Corporación, está en capacidad de recibir una PQRSD.</p> <p>Cuando el servidor público o contratista que recibe la PQRSD, es una persona diferente al Encargado de Ventanilla Única, debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diligenciar el formato PM-GPS.1.5.7419 Quejas y Reclamos para registrar la PQRSD'S, cuando ésta se presenta en forma verbal o telefónica y, radicar en Ventanilla Única el registro, para su control y seguimiento.</li> <li>➤ Direccionar al correo <a href="mailto:info@cormacarena.gov.co">info@cormacarena.gov.co</a>, cuando la PQRSD se recibe a través del correo electrónico de un funcionario o contratista.</li> <li>➤ Cuando la PQRSD se recibe a través de fax, extraer copia de la PQRSD y radicar en Ventanilla Única el registro, para su control y seguimiento.</li> <li>➤ En el caso de las regionales, si bien se debe suministrar al usuario el radicado de entrada de la PQRSD, se debe direccionar a la sede principal para su control y seguimiento.</li> </ul> <p>Cuando el usuario allega directamente la PQRSD, por cualquiera de los medios establecidos, a la Ventanilla Única, el Encargado de la ventanilla o el Responsable de PQRSD, procede según sea el caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>De Oficio:</b> Recibe la PQRSD, asigna el radicado y entrega copia del radicado al usuario.</li> <li>➤ <b>Verbal:</b> Entrega al usuario el formato PM-GPS.1.5.7419 Quejas y Reclamos. Si el usuario afirma no saber o no poder escribir o no quiere escribir, y solicita constancia de recibido, diligencia el formato, asigna radicado y entrega copia del radicado al usuario.</li> <li>➤ <b>Vía telefónica:</b> Diligencia formato PM-GPS.1.5.7419 Quejas y Reclamos y asigna</li> </ul>	0.5	<p><b>Funcionario o Contratista</b></p> <p><b>Encargado de Ventanilla Única</b></p> <p><b>Responsable de PQRSD</b></p>	<p><b>Medio físico de la queja, reclamo, sugerencia o solicitud de información puesta por el usuario y/o</b></p> <p><b>PM-GPS.1.5.74.19 Quejas Y Reclamos o</b></p> <p><b>PM-GPS.1.5.74.18 Formato Buzón de Sugerencias o</b></p> <p><b>PM-GPS.1.5.74.33 Reclamaciones para el Tratamiento de Datos Personales</b></p>

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 18 de 25


No.	DESCRIPCION	TIEMPO DIAS HABLES	RESPONSABLE	PRODUCTO Y/O REGISTRO
	<p>radicado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Buzón de sugerencias:</b> Revisa diariamente el buzón para extraer el registro PM-GPS.1.5.74.18 Formato Buzón de Sugerencias y asigna radicado.</li> <li>➤ <b>Vía correo electrónico:</b> Imprime la PQRSD y asigna radicado.</li> <li>➤ <b>Vía web (incluidas las denuncias a través del aplicativo ECODENUNCIA):</b> Imprime la PQRSD y asigna radicado.</li> </ul> <p>El Encargado de Ventanilla Única entrega todas las PQRSD radicadas al Responsable de PQR´S para su distribución o reparto.</p> <p>El Responsable de PQRD´S registra en el Formato PM-GPS.1.2.74.22 Control Trámite a PQRD´S, todas las solicitudes recibidas, para seguimiento y control.</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuando una petición se tratare de planificar la agenda de la Directora General de la Corporación, a quienes deseen una entrevista, el encargado de PQRSD o el funcionario de Ventanilla Única, diligencia el formato PM-GPS.1.5.74.25 Solicitud citas de Dirección.</li> <li>✓ Cuando la petición requiera un funcionario, técnicos o profesionales, para atender al público en general, el encargado de PQRSD o el funcionario de Ventanilla Única, se encargará de diligenciar el formato PM-GPS.1.5.74.24 Servicio recibido.</li> <li>✓ Las quejas o reclamaciones por tratamiento de datos personales se deben registrar en el formato PM-GPS.1.5.74.33 Reclamaciones para el Tratamiento de Datos Personales.</li> </ul>			
02	<p><b>Clasificación y Reparto de las PQRSD</b></p> <p>El Responsable de PQRSD debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Clasificar y verificar el contenido de la PQRSD observando el cumplimiento de requisitos.</li> <li>b) Determinar los plazos máximos de respuesta para lo cual tendrá en cuenta la Tabla No 1 incluida en el numeral 4.7.1 Generalidades.</li> <li>c) Realizar el direccionamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o de acuerdo con las competencias de cada proceso o área por medio del Aplicativo Docunet.</li> <li>d) Diligenciar el Formato PM-GPS.1.2.74.22 Control Trámite de peticiones, Quejas y</li> </ol>	1	Responsable de PQRSD	Docunet

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 19 de 25


No.	DESCRIPCION	TIEMPO DIAS HABILIS	RESPONSABLE	PRODUCTO Y/O REGISTRO
	<p>Reclamos.</p> <p>e) Archivar la documentación de soporte por cada caso y en el siguiente orden: Formato o escrito remitido por el usuario de quejas, reclamos, sugerencias -Copia de la respuesta al usuario. Demás soportes, generados en el trámite.</p> <p>Tiempo establecido para clasificación y reparto: Hasta 1 día hábil.</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia es competencia de un proceso de la Corporación, se envía al Coordinador del grupo relacionado con el tema con copia al Jefe del área, al grupo de apoyo o al servidor público designado por la dependencia competente para el seguimiento, incluyendo los soportes remitidos por los usuarios (cuando aplique).</li> <li>• Si se trata de una queja o denuncia relacionada con la conducta de un servidor público de la Entidad, se remite a la Oficina del Asesor de Dirección para que sea tramitada, incluyendo los soportes remitidos por los usuarios (cuando aplique), indicando para ello claramente que el plazo máximo de respuesta es de 15 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.</li> <li>• Una vez realizado el reparto, el Coordinador o Directivo, tendrá la responsabilidad de la respuesta, sin poderse conceder o permitir devolución de la Solicitud.</li> <li>• El oficio con el respectivo recibido y copia de soportes anexados por los usuarios se guarda en la carpeta de quejas, reclamos y sugerencias que reposa en el área de PQRD'S.</li> </ul>			<p><b>PM-GPS.1.2.74.22</b> <b>Control Trámite de peticiones, Quejas y Reclamos</b></p>
03	<p><b>Asignación de las PQRSD</b></p> <p>El Jefe de Área o Coordinador de Grupo responsable debe asignar a través del aplicativo Docunet al abogado y/o técnico del grupo encargado de analizar la PQRSD y proyectar la respuesta, con copia de la actuación al grupo de apoyo o al servidor público designado por la dependencia competente para el seguimiento y al Responsable de PQRSD.</p> <p>Tiempo establecido para la asignación: Hasta 1 día hábil.</p>	1	<p><b>Jefe de Área o Coordinador de Grupo</b></p>	<p><b>Docunet</b></p>

 <small>Combina la Cultura Ambiental en el Mito.</small>	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 20 de 25


No.	DESCRIPCION	TIEMPO DIAS HABILES	RESPONSABLE	PRODUCTO Y/O REGISTRO
04	<b>Seguimiento a gestión y plazos de las PQRSD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Líder de Proceso/Jefe de Área/Coordinador de Grupo debe:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Adelantar las actividades necesarias para dar respuesta de fondo al peticionario.</li> <li>○ Tomar acciones inmediatas cuando se evidencie incumplimientos en cuanto a oportunidad, fondo o congruencia.</li> </ul> </li> <li>✓ El Líder de Proceso/Jefe de Área/Grupo de Apoyo, debe:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hacer seguimiento tanto a plazos como a la gestión según el tipo de petición. (ver numeral 4.7.3).</li> <li>○ Cuando la respuesta se tratase de prórrogas solicitadas por esta autoridad, y de adopción de medidas cautelares frente a peticiones prioritarias deberá hacer seguimiento para el cumplimiento de las mismas a efectos que los términos se cumplan para lo cual deberá requerir al funcionario o contratista asignado para dar respuesta.</li> </ul> </li> <li>✓ El Responsable de PQRD'S debe:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hacer seguimiento tanto a plazos como documentos que los interesados allegan en consecuencia a los requerimientos y devoluciones para direccionarlas al responsable de la respuesta de la PQRSD.</li> <li>○ Generar alertas tempranas teniendo en cuenta los plazos para dar respuesta.</li> <li>○ Frente a peticiones incompletas verificar si el peticionario completó lo solicitado y una vez allegue la documentación deberá remitírselo al responsable asignado para que resuelva la solicitud.</li> <li>○ Informar al responsable de la respuesta cuando cumplido el término, el peticionario no allegare los documentos o información requerida.</li> </ul> </li> </ul>	N/A	<b>Líder de Proceso/Jefe de Área/Grupo de Apoyo/ Responsable de PQRSD</b>	<b>Docunet</b>
05	<b>Resuelve de las PQRSD</b> <p>Una vez se ha definido la respuesta se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El funcionario o contratista asignado, proyecta la respuesta a la PQRSD, teniendo en cuenta el término asignado y con base en las observaciones jurídicas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y/o las normas que lo reglamenten, sustituya o modifique.</li> <li>b) El Jefe de Área o Coordinador de Grupo revisa y aprueba a respuesta.</li> </ul>	<b>Según Tabla No. 1 Clasificación de las PQRSD y plazos máximos de respuesta</b>	<b>Funcionario o Contratista asignado</b>	<b>Oficio</b>

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 21 de 25


No.	DESCRIPCION	TIEMPO DIAS HABILIS	RESPONSABLE	PRODUCTO Y/O REGISTRO
	<p>Tiempo establecido para resolver la PQRSD: Según Tabla No. 1 Clasificación de las PQRSD y plazos máximos de respuesta.</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La respuesta al interesado se le citará como referencia el número de radicación de la petición a fin de que realizar trazabilidad.</li> <li>• La respuesta proyectada debe conducir a la solución, o por lo menos al esclarecimiento de lo solicitado en el derecho de petición. Además dicha respuesta debe ser puntual, precisa, pertinente; no se debe dar una respuesta evasiva, vaga y que no ofrezca nada al peticionario. El ciudadano que interpone un derecho de petición, y no le contestan como es debido, tiene la posibilidad de interponer una acción de tutela ante el juez competente, para que obliguen al funcionario responsable a contestar, y respetar así, este derecho fundamental de petición.</li> <li>• Las peticiones que por su connotación, requieren decisiones que afectan la gestión y/o responsabilidad de la Corporación o que deban ser resueltas por dos o más áreas, deben llevar visto bueno y firma de la Dirección General.</li> <li>• La respuesta de una sugerencia debe incluir si la sugerencia es aceptada por la Corporación.</li> <li>• Dentro del término para resolver una PQRSD, se debe prever el tiempo que se requiere para la entrega de la respuesta al usuario.</li> </ul>			
06	<p><b>Entrega de respuesta a correspondencia despachada</b></p> <p>a) El Funcionario o Contratista asignado, entrega al Área de Correspondencia Despachada, el oficio de respuesta firmado en original y copia.</p> <p>b) El Responsable del Área de Correspondencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Asigna radicado de salida.</li> <li>Identifica el medio de envío (correo electrónico, correo certificado o a través de notificador)</li> </ol> <p>Tiempo establecido:</p> <p>✓ Para la entrega de la respuesta a correspondencia despachada: Queda establecido dentro del tiempo asignado para resolver.</p> <p><b>Observación</b></p> <p>Al siguiente día hábil el Funcionario o Contratista asignado para dar respuesta, puede</p>	<p><b>Dentro del tiempo asignado para resolver</b></p>	<p><b>Funcionario o Contratista asignado para respuesta</b></p> <p><b>Responsable del Área de Correspondencia</b></p>	<p><b>Oficio</b></p>

	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 22 de 25

No.	DESCRIPCION	TIEMPO DIAS HABLES	RESPONSABLE	PRODUCTO Y/O REGISTRO
	consultar la fecha del correo electrónico, número de guía o el nombre del Notificador, según sea el caso, con el área de correspondencia despachada.			
<b>07</b>	<p><b>Entrega de la respuesta al usuario</b></p> <p>El Responsable del Área de Correspondencia:</p> <p>a) Realiza el envío según el medio definido:</p> <p>a. Mediante Notificador o Mensajero: Se hace entrega de la relación de correspondencia a notificar mediante libro de control e informa al notificador o mensajero plazo para entrega, quién tiene hasta 2 días hábiles para la entrega de la comunicación al usuario.</p> <p>b. Mediante correo certificado: Se hace entrega de la relación de correspondencia al proveedor de servicio. En este caso el término para la entrega de la comunicación al usuario depende de la ubicación geográfica del destinatario.</p> <p>c. Mediante Correo electrónico: Se realiza envío a la dirección electrónica indicada por el usuario. El término para esta actividad es hasta 0.5 días hábiles.</p> <p><b>Observación</b></p> <p>Para mayor claridad ver el PS-GD.2.73.2 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION, RADICACIÓN Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA</p>	Según el medio	<p>Responsable del Área de Correspondencia</p> <p>Notificador Mensajero</p>	<p>Según aplique:</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Oficio con recibido de la respuesta por parte del usuario</p> <p>Novedad de Notificación</p>
<b>08</b>	<p><b>Cierre de la respuesta a la PQRSD</b></p> <p>El Funcionario o Contratista asignado para la respuesta:</p> <p>b) Realiza seguimiento al recibo de la respuesta por parte del usuario.</p> <p>c) Cierra actuación.</p> <p>d) Registra las respectivas actuaciones en el Formato PM-GPS.1.2.74.22 Control Trámite de peticiones, Quejas y Reclamos.</p> <p>Tiempo establecido: Según fecha de notificación al usuario.</p>	Según fecha de notificación al usuario	Funcionario o Contratista asignado para respuesta	PM-GPS.1.2.74.22 Control Trámite de peticiones, Quejas y Reclamos
<b>09</b>	<p><b>Seguimiento a los resultados de la gestión de las PQRSD</b></p> <p>El Responsable de PQRSD:</p> <p>a) Elabora informe trimestral donde se incluye el número de PQRSD recibidas en</p>	<p>Permanente</p> <p>Semestral</p>		Informe

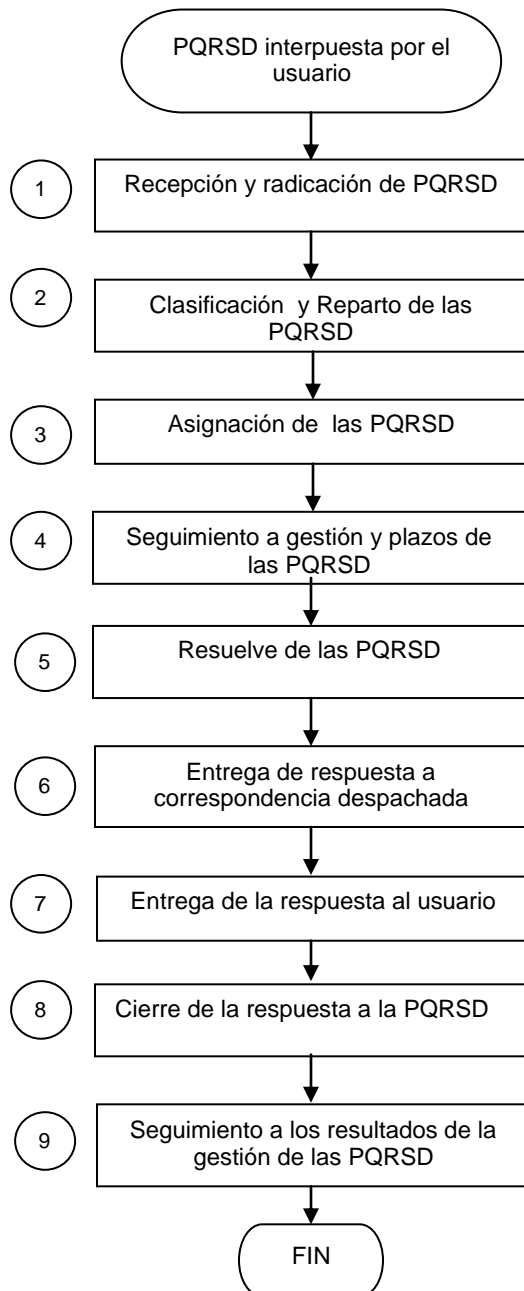
	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 23 de 25

No.	DESCRIPCION	TIEMPO DIAS HABILIS	RESPONSABLE	PRODUCTO Y/O REGISTRO
	<p>el periodo y clasificadas por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tipo (Petición, Queja, Reclamo, Denuncia Ambiental, Sugerencia).</li> <li>✓ Nivel de oportunidad en la respuesta mediante análisis estadístico.</li> </ul> <p>b) Remite dicho informe a la Subdirección Administrativa y Financiera con copia a la Oficina de Control Interno.</p> <p>La Subdirección Administrativa y Financiera:</p> <p>a) Participa en la formulación e implementación de acciones preventivas y correctivas tendientes a fortalecer la gestión de las PQRSD.</p> <p>La Oficina de Control Interno:</p> <p>a) Realiza seguimiento permanente a los resultados de la gestión de las PQRSD.</p> <p>b) Genera alertas tempranas para evitar el incumplimiento de términos.</p> <p>c) Realiza publicación del informe semestral de la PQRSD en la página web de la Corporación.</p> <p>d) Informa a la Dirección General los resultados de dicho seguimiento.</p> <p>La Dirección General:</p> <p>a) Toma las acciones pertinentes frente a los resultados del seguimiento a las PQRSD.</p> <p><b>Observaciones:</b></p> <p>De conformidad al Artículo 54º de la ley 190 de 1995.- Las dependencias que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos.</li> <li>✓ Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.</li> </ul>		<p><b>Responsable de PQRSD</b> <b>Subdirección</b></p> <p><b>Administrativa y Financiera</b></p> <p><b>Oficina de Control Interno</b></p> <p><b>Dirección General</b></p>	


	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA “CORMACARENA”</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN “CORMACARENA”</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 24 de 25

#### 4.7.4 SECUENCIA DE ACTIVIDADES

#### PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS





	<b>CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE DEL ÁREA DE MANEJO ESPECIAL LA MACARENA "CORMACARENA"</b>	<b>CÓDIGO</b> PM-GPS.1.5.68.2	<b>VERSIÓN</b> 2
	<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO Y TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN "CORMACARENA"</b>	<b>VIGENCIA</b> 28 de noviembre de 2018	<b>Página</b> 25 de 25

## 5. NOTAS DE CAMBIO

No.	Naturaleza del Cambio	Versión que Queda Obsoleta
1	Se generó el manual con el objetivo de establecer las normas y protocolos que deben ser aplicados por parte de los funcionarios y contratistas de "CORMACARENA", en todas las relaciones con los usuarios externos e internos, con el fin de garantizar un servicio integral en la atención personal, telefónica y virtual. Este manual compila el procedimiento para la atención de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias interpuestas por los ciudadanos presentadas en referencia a los servicios que presta la Corporación y recibidas a través de los medios dispuestos, en la Sede Central y las Regionales, de acuerdo con lo dispuesto por las normas constitucionales y legales vigentes. Se actualizó el procedimiento de atención a las PQRSD en su contexto general.	N/A
2	Se actualizó el Link para registro de PQRSD en la página web de la Corporación. En la etapa 02 "Clasificación y Reparto de las PQRSD" se ajustaron las observaciones en relación a la remisión de los documentos de respuesta al responsable de PQRSD debido que esta tarea no aplica a la realidad del procedimiento y se ajustó el cargo al cual se remiten las quejas o denuncias relacionadas con las conductas de los servidores públicos de la entidad. En la etapa 06 Entrega de respuesta a correspondencia despachada se realizó aclaración respecto al tiempo para la entrega de la respuesta al área de correspondencia. Se adiciona la actividad No. 07 Entrega de la respuesta al usuario con el fin de dar mayor claridad a esta etapa del procedimiento. En la etapa 06 "Cierre de la respuesta a la PQRSD" se suprimió el tiempo debido que éste se incluye en el término para resolver. Se realizó corrección al campo "Versión que queda obsoleta del numeral 5 Notas de Cambio.	1
3		