

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				MPDI-PAC-PQR
						Versión: 17
NIVEL	JERARQUÍA	DESCRIPCIÓN			CÓDIGO	LÍDER RESPONSABLE
1	MACRO-PROCESO	DIRECCIONAL			MPDI	SG
2	PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO			PAC	
3	PROCEDIMIENTO	RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y/O RECLAMOS			PQR	
PROVEEDOR	ENTRADAS		PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ENTREGAS	CLIENTES
(P)	(E)	#	(P)		(E)	(C)
Ciudadanía en General	PQRSD recibidos al correo institucional de los funcionarios de Cormagdalena	1	Recepcionar las PQRSD con sus respectivos anexos al correo contactociudadano@cormagdalena.gov.co. (Exepto las contempladas en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166/2016) En caso de peticiones verbales se diligenciará el formato establecido para este fin. Los servidores publicos que reciban PQRSD deberán en un tiempo máximo de un (1) día: - Si se reciben a través de sus correos institucionales deberán enviarlo de manera inmediata al correo contactociudadano@cormagdalena.gov.co - Si se reciben a través de llamadas telefónicas deberán diligenciar el formato de Atención de Peticiones Verbales y enviarlo de manera inmediata al correo contactociudadano@cormagdalena.gov.co Tener en cuenta que desde esta actividad se empezará a correr los términos para dar respuesta a la petición. En caso de que el funcionario receptor presente novedades administrativas y ausencia de sus funciones, establecer en su correo electrónico respuesta automática de no disponibilidad o de redireccionamiento al correo que pueda atender a esta solicitud.	Servidor público	Correo electrónico con PQRSD y formato de Recepción de Peticiones Verbales F-PAC-PQR-01 si aplica	Funcionario de Recepción de las diferentes sedes de la Corporación
Ciudadanía en General Servidores públicos de la entidad	Solicitud Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) De manera: Escrita, presencial, telefónica, verbal y virtual por medio de página web: servicioalciudadano/pqr email: contactociudadano@cormagdalena.gov.co Redes sociales Ley 1437 de 2011 Resolución 143 de 2020	2	Radicar las PQRSD recibidas en el correo contactociudadano@cormagdalena.gov.co y Redes Sociales con sus respectivos anexos a través del Sistema de Gestión Documental de la Corporación. Remitir número de radicado al peticionario y enviar copia al servidor público que lo remitió en un tiempo máximo de un (1) día. (Exepto las contempladas en el artículo 2.2.3.12.4 del Decreto 1166/2016) En caso de peticiones verbales se diligenciará el formato establecido para este fin. <u>formato de Recepción de Peticiones Verbales F-PAC-PQR-01</u>	Funcionario de Recepción de las diferentes sedes de la Corporación Administrador Redes Sociales	PQRSD radicada Número de radicado	Secretaría General Peticionario Servidor Público que remitió PQRSD
Secretaría General	PQRSD radicadas Comunicación Interna CEDE-202001001515 del 18 de agosto de 2020	3	Trasladar la PQRSD al área competente de la corporación en un tiempo máximo de un (1) día a través del Sistema de Gestión Documental de Cormagdalena. Nota: Si se identifica que la PQRSD involucra a tres o más dependencias, se deberá comunicar a la Oficina de Control Interno, quien servirá de apoyo en la convergencia de la información que den las distintas áreas, para dar respuesta en los tiempos que determine la norma.	Profesional designado por Secretaría General	PQRSD radicadas al área respectiva	Jefes de Área
Jefes de Área	PQRSD radicadas al área respectiva	4	Si la PQRSD es de su competencia y solicita apoyo en su área: En un tiempo máximo de un (1) día deberá asignar al profesional idoneo, para que apoye en la respuesta a la PQRSD . NOTA: La atención a requerimientos de entes de control, SIEMPRE es competencia de la Oficina de Control Interno y se deberá responder en los términos establecidos para este tipo de solicitudes.	Jefe del Área Oficina de Control Interno	PQRSD asignada al profesional de apoyo	Profesional de apoyo del área
Jefes de Área	PQRSD radicadas al área respectiva	4.1	Si la PQRSD no es de su competencia: Trasladar la PQRSD a las áreas correspondientes e idóneas en un tiempo máximo de dos (2) días hábiles e informar al profesional de Control Interno sobre esta novedad. Continuar a la actividad 4.	Jefe del Área	PQRSD remitida al área competente	Área competente Control Interno

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO				MPDI-PAC-PQR
						Versión: 17
NIVEL	JERARQUÍA	DESCRIPCIÓN			CÓDIGO	LÍDER RESPONSABLE
1	MACRO-PROCESO	DIRECCIONAL			MPDI	SG
2	PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO			PAC	
3	PROCEDIMIENTO	RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y/O RECLAMOS			PQR	
PROVEEDOR	ENTRADAS		PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ENTREGAS	CLIENTES
(P)	(E)	#	(P)		(E)	(C)
Profesional de apoyo del Jefe de Área	PQRSD asignada al profesional de apoyo	5	Consolidar la información para dar respuesta a la PQRSD en un tiempo máximo de dos (2) días.	Jefe de área o profesional de apoyo	Información consolidada	Jefes de Área
Profesional de apoyo del Jefe de Área	PQRSD asignada al profesional de apoyo	5.1	Si el área competente requiere apoyo de otras dependencias para atención de las PQRSD: Solicitar apoyo y/o soporte de información a las otras áreas de la entidad en un tiempo máximo de tres (3) días	Jefe de Área o Profesional de apoyo	Comunicación interna solicitando apoyo y/o soportes de información	Área de apoyo a la respuesta
Área competente	Comunicación interna solicitando apoyo y/o soporte de información	5.2	Recopilar la información para dar respuesta a la solicitud recibida. Continuar con la actividad 5.	Área de apoyo a la respuesta	Información solicitada	Área competente
Área competente	Información consolidada	6	Revisar y generar respuesta a la PQRSD en un tiempo máximo de tres (3) días. Cargar la respuesta en el radicado de la petición y en el radicado creado para dar respuesta en el Sistema de Gestión Documental de Cormagdalena. No evacuar de la bandeja hasta que se tenga constancia emitida por el operador de correspondencia de haberse enviado la respuesta al peticionario. En caso de identificar que el término establecido para dar respuesta no se puede cumplir, informar al peticionario el término en el cual se dará respuesta, este no podrá superar el término inicial, documento que también deberá ser cargado en la bandeja de radicado de la petición y en el radicado creado para dar respuesta en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad como soporte de la gestión. Nota: La respuesta a la PQRSD se comunicarán al interesado en la forma prevista por él en su petición o por el mismo medio en que se recepcionó.	Jefe de área o profesional de apoyo	Respuesta a la PQRSD	Área competente
Jefe de área o profesional de apoyo	Respuesta a la PQRSD a Entes de Control Comunicación Interna CEDE-202001001515 del 18 de agosto de 2020	6.1	Si la respuesta es para un ente de Control: Remitir respuesta a los jurídicos asignados a través de la Dirección Ejecutiva para revisión y VoBo. Importante: Las áreas deben enviar las respuestas a Control Interno en un tiempo máximo de (2) dos días antes al vencimiento del plazo señalado para atender el requerimiento.	Control Interno	Respuestas PQRSD a Entes de Control	Jurídicos asignados a través de Dirección Ejecutiva
Control Interno	Respuestas PQRSD solicitadas por Entes de Control	6.2	Revisar, hacer observaciones o dar VoBo a la respuesta generada por las áreas en un tiempo máximo de un (1) día.	Jurídicos asignados a través de Dirección Ejecutiva	Respuesta PQRSD revisada y con VoBo o Observaciones a la respuesta PQRSD	Control Interno
Control Interno	Observaciones a la respuesta PQRSD solicitadas por Entes de Control	6.3	Corregir la respuesta según observaciones realizadas Continuar con la Actividad 6.1	Jefe de área o profesional de apoyo	Respuesta PQRSD corregida	Control Interno
Área competente Control Interno	Respuesta a PQRSD Respuestas PQRSD a Entes de Control	7.1.1	Si la notificación es una dirección de correspondencia: Notificar respuesta de PQRSD a través del proveedor de servicio postal certificado en un tiempo máximo de un (1) día. (Ver Manual de Correo Certificado)	Profesional designado por Secretaría General Control Interno	Respuesta a la PQRSD notificada por correo certificado	Empresa de servicio postal certificado

		CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO			MPDI-PAC-PQR
					Versión: 17
NIVEL	JERARQUÍA	DESCRIPCIÓN		CÓDIGO	LÍDER RESPONSABLE
1	MACRO-PROCESO	DIRECCIONAL		MPDI	SG
2	PROCESO	ATENCIÓN AL CIUDADANO		PAC	
3	PROCEDIMIENTO	RESPUESTA DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y/O RECLAMOS		PQR	

PROVEEDOR	ENTRADAS		PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN	ENTREGAS	CLIENTES
(P)	(E)	#	(P)		(E)	(C)
Profesional designado por Secretaría General Control Interno	Número de Guía	7.1.2	Obtener y cargar el comprobante de entrega de PQRS en el Sistema de Gestión Documental en un tiempo máximo de dos (2) días.	Área competente	Comprobante de entrega en el Sistema de Gestión Documental	Cormagdalena
Área competente	Respuesta a PQRS Respuestas PQRS a Entes de Control	7.2.1	Si la notificación es a un correo electrónico: Proyectar el correo electrónico de la respuesta de PQRS y enviar al correo electrónico contactociudadano@cormagdalena.gov.co para notificación al petionario en un tiempo máximo de un (1) día. Se debe enviar el asunto, correo del petionario y el cuerpo del mensaje.	Jefe de área o profesional de apoyo Control Interno	Respuesta a la PQRS Borrador del mensaje para enviar	Profesional designado por Secretaría General
Área competente	Respuesta a la PQRS Borrador del mensaje para enviar	7.2.2	Notificar de acuerdo al mensaje recibido al correo electrónico del petionario a través de correo electrónico certificado en un tiempo máximo de un (1) día. La respuesta debe salir del correo contactociudadano@cormagdalena.gov.co	Profesional designado por Secretaría General	Respuesta a la PQRS notificada por correo electrónico	Peticionario
Profesional designado por Secretaría General	Certificado de comunicación electrónica	7.2.3	Obtener y cargar el comprobante de entrega de PQRS en el Sistema de Gestión Documental en un tiempo máximo de un (1) día.	Jefe de área o profesional de apoyo Control Interno	Certificado de comunicación electrónica en el Sistema de Gestión Documental	Cormagdalena
Área competente	Respuesta a la PQRS devuelta física o Electrónicamente	8	Si la respuesta a la PQRS es devuelta física o electrónicamente: Publicar respuesta de PQRS en página Web en el link servicioalciudadano/notificacionremitentedesconocido y el documento estará cifrado con el número de cédula del petionario cuando se tenga, o en su defecto será cifrada con el número de radicado en un tiempo máximo de dos (2) días Si se desconoce los datos de contacto del petionario o proviene de un anónimo: Publicar respuesta de PQRS en página Web en el link en un tiempo máximo de un (1) día servicioalciudadano/notificacionremitentedesconocido.	Jefe de área o profesional de apoyo Administrador de la página Web	Respuesta a la PQRS notificada por página web	Ciudadanía Peticionario
Jefe de área o profesional de apoyo Control Interno	Certificado de comunicación electrónica en el Sistema de Gestión Documental Respuesta a la PQRS notificada por página web	9.	Una vez se haya emitido la respuesta al petionario y se hayan cargado todas las constancias de entregas y los certificados de notificación, terminar y reportar la gestión al Profesional de Control Interno mediante correo habilitado en el sistema de gestión documental, indicando que se procederá a finalizar (evacuar) el trámite.	Jefe de área o profesional de apoyo Control Interno	<u>Notificación de la Gestión</u>	Control Interno
Profesional Especializado de Control Interno	Reporte de la gestión de la Bandeja PQRS	10.	Realizar el reporte del histórico de PQRS en el formato establecido para ello y ordenar su publicación.	Profesional Especializado de Control Interno	<u>Histórico de PQRS</u>	Director Ejecutivo