

PROCEDIMIENTO: Recepción, Atención y Respuesta a Quejas

FECHA DE APLICACIÓN: 2023-09-07	CÓDIGO: PT.0350.27	VERSIÓN: 002	
ELABORADO POR: EFREN FERNANDO ESCOBAR AGUDELO PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA DIRECCION GENERAL	REVISADO POR: HUGO ALEJANDRO GIRON MONTALVO PROFESIONAL ESPECIALIZADO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD ANDRES MAURICIO GUZMAN FERRARO PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SECRETARIA GENERAL ATENCIÓN AL CIUDADANO MARIA VICTORIA PALTA FERNANDEZ PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA SECRETARIA GENERAL ATENCIÓN AL CIUDADANO	APROBADO POR: ANA CECILIA COLLAZOS AEDO SECRETARIA GENERAL	

1. OBJETIVO

Recibir y responder de manera oportuna las quejas que contra los servidores públicos de la CVC formulen los ciudadanos a través de los distintos medios; informando a los mismos sobre la actuación administrativa correspondiente a seguir.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la queja, continúa su atención a través de la respuesta al quejoso y finaliza con la remisión de la misma a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

3. DEFINICIONES

Control Interno Disciplinario Interno: Oficina, dependencia y/o entidad que conforme a la ley tiene a su cargo el ejercicio de la función disciplinaria.

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 funciones¹.

Quejoso: Ciudadano que manifiesta su inconformidad por la conducta que considera como irregular desplegada por un servidor público.

4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Se adelanta trámite de oficio, y/o se recibe y atiende al ciudadano que acude a la Corporación, a través de los mecanismos habilitados para ello (Verbal, Escrito, Telefónico, Virtual y/o electrónico. (art.86 Ley 1952 de 2019)	Asistencial / Técnico Administrativo	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	
2. De acuerdo con la información aportada por el ciudadano, se determina si la misma corresponde a una Queja, en caso positivo se continúa con la actividad 3. En caso contrario, adecuar frente a los procedimientos Recepción, Atención y	Asistencial/ Técnico	Dirección Ambiental	

<p>Respuesta a Denuncias PT.0350.25 , Recepción, Atención y Respuesta a Elogios PT.0350.26 , Recepción, Atención y Respuesta a Sugerencias PT.0350.28 o Recepción, Atención y Respuesta a Derechos de Petición PT.0350.01</p>	<p>Administrativo/ Profesional Universitario</p>	<p>Regional/ Secretaría General</p>	
<p>3. Identifica si la queja es competencia de la Corporación. Si lo es, continua en la actividad 7 o 9. En caso contrario continua en la actividad 4.</p>	<p>Asistencial/ Técnico Administrativo / Profesional Universitario</p>	<p>Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General</p>	
<p>4. Informa al ciudadano que su queja no es competencia de la Corporación e intenta persuadirlo de remitirla o trasladarla a la entidad correspondiente. En caso de lograrlo finaliza el procedimiento. En caso contrario continúa en la actividad 5.</p>	<p>Asistencia/ Técnico Administrativo/ Profesional Universitario</p>	<p>Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General</p>	
<p>5 .Radica y registra en los aplicativos la información correspondiente a la queja.</p>	<p>Asistencial/ Técnico Administrativo/ Profesional Universitario</p>	<p>Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General</p>	<p>Solicitud radicada en aplicativo</p>
<p>6 .Elabora, firma y remite la queja a la Entidad Competente y envía además copia del oficio remitido al quejoso (Ver procedimiento Recepción, radicación y despacho de documentación externa e Interna PT.0730.01) y fin del procedimiento.</p> <p>Nota: Debe realizarse en los cinco (5) días siguientes a la recepción de la queja. Artículo 21, Ley 1437/2011).</p>	<p>Asistencial / Director Territorial/ Profesional Universitario/ Profesional Especializado (Coordinador)</p>	<p>Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General</p>	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta (respuesta al quejoso y remisión a la entidad correspondiente)</p>
<p>7. Orienta al quejoso hacia el funcionario que lo atenderá y recibirá su queja, si se va a formular de forma verbal.</p>	<p>Asistencial / Técnico Administrativo</p>	<p>Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General / Oficina de Control Interno Disciplinario</p>	
<p>8 .Atiende al quejoso en caso de ser una queja presencial o telefónica y realiza su validación.</p>	<p>Funcionario</p>	<p>Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General / Oficina de Control Interno Disciplinario</p>	
<p>9. Se radica, registra y asigna queja al responsable del trámite, en la oficina de Control Interno Disciplinario, dependencia quien a partir de este momento dará trámite de conformidad con lo dispuesto en la normatividad vigente. (Ley 1952 de 2019)</p>	<p>Asistencial/ Técnico Administrativo / Profesional Especializado</p>	<p>Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General/ Oficina de Control Interno Disciplinario</p>	<p>Queja registrada en aplicativos/ FT.0710.03 Memorando</p>

<p>10. Da respuesta al quejoso, dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación de la queja, sobre el trámite y gestión a seguir. (Ver procedimiento Recepción, radicación y despacho de documentación externa e Interna PT.0730.01 a) (Ley 734/02 art. 69, 150 parágrafos 1 y 2; Ley 190/95 art.38; Ley 24/92 art. 27-2).</p>	<p>Técnico Administrativo/ Jefe de Oficina</p>	<p>Oficina Control Interno Disciplinario</p>	<p>FT.0710.02 Plantilla de carta respuesta al quejoso</p>
<p>11. Avisar en forma inmediata a la Vice procuraduría General de la Nación, funcionario competente, Personería correspondiente, a fin de ejercer el poder disciplinario preferente. (Art.216 Ley 1952 de 2019)</p>	<p>Técnico Administrativo/ Jefe Oficina Control Interno Disciplinario/ Profesional Especializado</p>	<p>Oficina Control Interno Disciplinario/ Secretaría General</p>	<p>Registro en hoja electrónica de solicitudes consolidada e informe elaborado</p>

¹Tomado de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. Año 2015. Gobierno Nacional.

5. ANEXOS

- **Anexo 1:** [PT.0350.01 Recepción, Atención y Respuesta a Derechos de Petición](#)
- **Anexo 2:** [PT.0350.25 Recepción, Atención y Respuesta a Denuncias](#)
- **Anexo 3:** [PT.0350.26 Recepción, Atención y Respuesta a Elogios](#)
- **Anexo 4:** [PT.0350.28 Recepción, Atención y Respuesta a Sugerencias](#)
- **Anexo 5:** [PT.0730.01 Recepción, radicación y despacho de documentación externa e Interna](#)
- **Anexo 6:** [FT.0710.02 Plantilla de carta](#)
- **Anexo 7:** [FT.0710.03 Memorando](#)

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos se constituye en una COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar al grupo Gestión Ambiental y Calidad de la CVC para verificar su vigencia.