


PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2016-05-27	CÓDIGO: PT.0350.01	VERSIÓN: 02	Página 1 de 6	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	APROBADO POR: Secretaria General		

1. OBJETIVO

Recibir y atender los derechos de petición presentados por los ciudadanos a través de los distintos medios y dar respuesta oportuna y eficaz a los mismos dentro de los términos establecidos por la Ley, con el fin de optimizar el índice de satisfacción y generar información para el mejoramiento continuo.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la recepción y registro del derecho de petición y termina con la respuesta oportuna y eficaz al ciudadano, en los plazos establecidos para el efecto.

3. DEFINICIONES

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 resolución¹.

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 prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud².


Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. **Parágrafo:** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Recibe y atiende las peticiones presentadas por los ciudadanos de manera verbal, escrita, tecnológica/electrónica, o por cualquier otro medio idóneo.	Asistencial/ Técnico Administrativo (AC)/	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	
2. Identifica si la petición corresponde a una Queja, Denuncia, Sugerencia o Elogio, que cuentan con su propio procedimiento. Si no corresponde a las anteriormente indicadas, continúa en la actividad 3.	Asistencial/ Técnico Administrativo (AC)/ Profesional Universitario (AC)/ Profesional Especializado (jurídico) (AC)	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	

¹ Ley 1755 de 2015. Artículo 13. Tomado de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. Año 2015. Gobierno Nacional.

² Veeduría Distrital. Cómo atender las quejas ciudadanas. Bogotá, diciembre 2010. Tomado de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. Año 2015. Gobierno Nacional.


PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2016-05-27	CÓDIGO: PT.0350.01	VERSIÓN: 02	Página 2 de 6	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	APROBADO POR: Secretaria General		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
3. Identifica si el derecho de petición es competencia de la Corporación. Si lo es, continua en la actividad 7. En caso contrario continua en la actividad 4.	Asistencial/ Técnico Administrativo (AC)/ Profesional Universitario (AC)/	Dirección Ambiental Regional / Secretaría General	
4. Informa al ciudadano que el derecho de petición no es competencia de la Corporación e intenta persuadirlo de remitirlo o trasladarlo a la entidad correspondiente. En caso de lograrlo finaliza el procedimiento. En caso contrario lo orienta hacia la ventanilla única para su debida radicación y registro y continúa en la actividad 05.	Asistencial/ Técnico Administrativo/ Profesional Universitario/ Profesional Especializado (Jurídico) (AC)	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	
5. Radica y registra en los aplicativos la información correspondiente al requerimiento.	Asistencial/ Técnico Administrativo/ Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	Solicitud (derecho de petición) registrada en aplicativos/
6. Elabora, firma y remite la petición a la Entidad Competente y envía además copia del oficio remisorio al peticionario. (Ver procedimiento PT.0730.01 Recepción, radicación y despacho de documentación externa e interna). Fin del procedimiento. Nota: Debe realizarse en cinco (5) días siguientes a la recepción del Derecho de Petición - art. 21 Ley 1437/2011.	Asistencial/ Director Territorial/ Técnico Administrativo/ Profesional Universitario/ Profesional Especializado (Coordinador)	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	FT.0710.02 Carta - Oficio de respuesta y remisorio a la entidad competente
7. Radica y registra en los aplicativos la información correspondiente a la petición. Identifica si se trata de: Requerimientos de Despachos Judiciales (Juzgados, Tribunales, Corte Constitucional, Consejo de Estado, Corte Suprema de Justicia, Sistema Nacional de Administración Judicial) que por ser de carácter especial deben ser enviados de manera inmediata y prioritaria a la Oficina Asesora de Jurídica. Peticiónes por Acreencias de Cuotas Partes Pensionales , en razón de sus términos perentorios y por ser requerimientos de carácter especial deben ser enviadas de manera	Asistencial/ Técnico Administrativo/ Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	Derecho de petición radicado

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2016-05-27	CÓDIGO: PT.0350.01	VERSIÓN: 02	Página 3 de 6	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	APROBADO POR: Secretaria General		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>inmediata y prioritaria a la Dirección Administrativa.</p> <p>En caso de no tratarse de los casos anteriores, continua en la actividad 8.</p>			
8. Remite el derecho de petición a la dependencia, proceso o área correspondiente para dar respuesta.	Asistencial/ Técnico Administrativo/ Profesional Universitario	Dirección Ambiental Regional/ Secretaría General	Derecho de petición radicado
<p>9. Identifica la Prioridad del Derecho de Petición de acuerdo a las siguientes criterios:</p> <p>Quien lo envía:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Congreso de la República. (Debe responderse en 5 días hábiles siguientes a la recepción del Derecho de Petición-Artículo 258 de la Ley 5 de 1992). -Periodista en ejercicio de su actividad. (Artículo 20 Ley 1437 modificado por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). -Persona Natural o Jurídica o entidades públicas. Toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las peticiones enunciadas en el literal b) de esta actividad, de acuerdo a su contenido. (Artículo 14 Ley 1437 de 2011). <p>Contenido:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. (Artículo 20 Ley 1437 de 2011). -Peticiones de información o documentos. (Debe responderse en 10 días hábiles siguientes a la recepción del Derecho de Petición- Artículos 14 y 30 Ley 1437 modificado por el Artículo 1 de la Ley 1755 de 2015). - Peticiones mediante las cuales se eleva una consulta en relación con materias a cargo de la CVC. (Debe responderse en 30 días hábiles siguientes a la recepción del Derecho de Petición- Artículo 14 Ley 1437 modificado por el Artículo 1 	Funcionario	Todas las dependencias	Derecho de Petición identificada Prioridad

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN

FECHA DE APLICACIÓN: 2016-05-27	CÓDIGO: PT.0350.01	VERSIÓN: 02	Página 4 de 6	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	APROBADO POR: Secretaria General		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
<p>de la Ley 1755 de 2015).</p> <p>Nota: El trámite desde la radicación del Derecho de Petición hasta su respuesta definitiva no puede exceder los términos establecidos en esta Actividad, con excepción de lo expuesto en la Actividad 14.</p> <p><u>Los términos en días, se entienden como días hábiles.</u></p> <p>Nota: Si el derecho de petición no es de la competencia de CVC, continúan en la actividad No. 6.</p>			
<p>10. Constata si la petición está incompleta, o si el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo.</p> <p>En caso de estar completa continúa en la actividad 14, de lo contrario en la actividad 11.</p>	Funcionario	Todas las dependencias.	
<p>11. Elabora, firma y envía oficio al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación, solicitando allegar la información faltante o realizar la gestión previa en el término máximo de un (1) mes. (Ver procedimiento PT.0730.01 Recepción, radicación y despacho de documentación externa e interna).</p> <p>Nota: A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición y continúa en la actividad en la 14.</p> <p>Cuando el peticionario no satisfaga el requerimiento, se entenderá que ha desistido de su solicitud o de la actuación, (salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual) y continúa en la actividad 12.</p>	Funcionario	Todas las dependencias.	FT.0710.02 Carta - Oficio solicitando información complementaria.
<p>12. Decreta el desistimiento y el archivo de la solicitud o expediente mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de Reposición, continua en la actividad 13.</p>	Funcionario	Todas las dependencias.	FT.0550.04 Resolución / FT.0710.02 Carta - Oficio de notificación personal

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2016-05-27	CÓDIGO: PT.0350.01	VERSIÓN: 02	Página 5 de 6	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	APROBADO POR: Secretaria General		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
13. Tramita recurso presentado según el procedimiento PT.0350.23. Interposición de Recursos.	Funcionario	Todas las dependencias.	Recurso tramitado
14. Evalúa según los parámetros de la Actividad 9, si la información a entregar al peticionario requiere de un tiempo adicional para dar respuesta. Si requiere tiempo adicional continúa en la actividad 15, de lo contrario continúa en la actividad 16. Nota: Esta actividad debe iniciarse desde el momento que se asigna.	Funcionario	Todas las dependencias.	
15. Elabora, firma y envía oficio al peticionario cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en el art. 14 de la Ley 1437/2011, informando esta circunstancia antes del vencimiento del término señalado en la ley para su atención, señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, <u>el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</u> (Ver procedimiento PT.0730.01 Recepción, radicación y despacho de documentación externa e interna). Nota: En caso de que la prórroga que se requiera corresponda a Derechos de Petición radicados por Entes de Control o Contraloría General de la República en su ejercicio de control fiscal, es necesario informar de manera inmediata a la Oficina de Control Interno.	Funcionario	Todas las dependencias.	FT.0710.02 Carta - Oficio solicitando plazo adicional.
16. Realiza las actividades necesarias para dar respuesta oportuna y eficaz a la petición y las registra en los aplicativos.	Funcionario	Todas las dependencias	
17. Elabora respuesta o solución definitiva al peticionario anexando documentos o información soporte.	Funcionario	Todas las dependencias	FT.0710.02 Carta - Oficio de respuesta
18. Firma y envía oficio de respuesta al peticionario e ingresa información al aplicativo. (Ver procedimiento PT.0730.01 Recepción, radicación y despacho de documentación externa e interna).	Funcionario	Todas las dependencias	FT.0710.02 Carta - Oficio de respuesta/ Registro de documentos en aplicativo

PROCEDIMIENTO: RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y RESPUESTA A DERECHOS DE PETICIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2016-05-27	CÓDIGO: PT.0350.01	VERSIÓN: 02	Página 6 de 6	
ELABORADO POR: Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	REVISADO POR: Coordinador Grupo de Atención al Usuario, Comunicación y Gestión Documental	APROBADO POR: Secretaria General		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
19. Realiza informe de seguimiento y evaluación de los soportes y/o respuesta que el Proceso, funcionario o dependencia han entregado al peticionario con el fin de verificar el cumplimiento de los términos establecidos en la Actividad 6, Actividad 7, Actividad 9, Actividad 11, Actividad 15, y en general en el procedimiento como tal.	Profesional Universitario/ Profesional Especializado	Secretaría General	Correos electrónico enviado y llamada(s) realizada(s) para hacer seguimiento
20. Consolida, realiza y remite el informe trimestral, sobre las peticiones recibidas y atendidas con tiempos de atención.	Profesional Especializado	Secretaría General	Registro en hoja electrónica de solicitudes consolidada e informe elaborado

5. ANEXOS

- Anexo 1: FT.0550.04 Resolución.
- Anexo 2: FT.0710.02 Plantilla Carta (Oficio).
- Anexo 3: FT.0710.03 Memorando.