






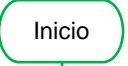
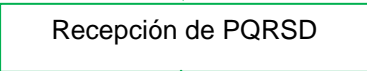
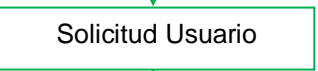
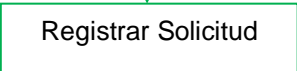

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PAO- 015
		Versión: 02
		Página 1 de 4
Proceso: Administración de la Oferta de los RNR Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana		Fecha de Aprobación: 01/06/2020

1. **OBJETIVO:** Establecer los controles necesarios para el diligenciamiento, programación, control y seguimiento a las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), presentados a la CAS.
2. **ALCANCE:** Este procedimiento rige a partir de la fecha de su publicación y aplica a todas las peticiones quejas, reclamos, solicitudes y denuncias radicadas de forma escrita, verbal y personal en la oficina de PQRSD de la Corporación Autónoma de Santander y sus diferentes subdirecciones y sedes Regionales, a través de los diferentes canales de comunicación con que cuenta la CAS.
3. **DEFINICIONES:**
 - 3.1 **P.Q.R.S.D:** Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias.
 - 3.2 **Petición:** Solicitud verbal ó escrita, que puede ser derecho de petición cuando invoca el artículo 23 de la constitución nacional.
 - 3.3 **Queja:** Solicitud verbal o escrita de un cliente sobre la actuación o comportamiento de un funcionario de la Corporación Autónoma de Santander.
 - 3.4 **Reclamo:** Solicitud dada por un usuario (Verbal o escrita) referente a la inconformidad presentada por la prestación del servicio.
 - 3.5 **Sugerencias:** (Recomendación) que tiene por objeto proponer mejoras a los servicios ofrecidos por la CAS.
 - 3.6 **Denuncias:** Es una comunicación que hace un ciudadano de conductas con el manejo irregular o detrimento de los bienes o fondos de la Nación, en que se vea involucrado personal de la CAS.

Elaborado Por: Secretaria general	Revisado Por: Comité Institucional de Control Interno	Aprobado Por: Director General
---	---	--

 Inicio /Fin	 Actividad	 Decisión	 Documento	 Procedimiento Predefinido	 Conector de pagina	 Conector de Actividad
ID	ACTIVIDAD (DIAGRAMA DE FLUJO)	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	FRECUENCIA	RESPONSABLE	REGISTRO	
1		Inicio del procedimiento				
2		Nota: El horario de recepción de peticiones, quejas y reclamos es de 8:00 am a 12:00am y de 2:00pm a 6:00 pm. De lunes a viernes	Diariamente	Personal de PQRSD	N.A	
3		El usuario manifiesta la solicitud de forma escrita (carta o derecho de petición), verbal ya sea presencial ó telefónicamente, vía email (contáctenos@cas.gov.co , quejasyreclamos@cas.gov.co), cuando es escrita debe ser radicada en el Centro atención al ciudadano de (PQRSD) de la oficina de la CAS.	Diariamente	Personal de PQRS	N.A	
	 	La solicitud se ingresa y es registrada en el formulario de F-PAO-011 Recepción de quejas por el uso y aprovechamiento de los RNR, Formulario único de solicitud aprovechamiento de forestal domestico bosque natural, Formulario único Nacional de solicitud de concesiones de aguas superficiales.	Diariamente	Personal de PQRSD	F-PAO-011 Recepción de quejas por el uso y aprovechamiento de los RNR, Formulario único de solicitud aprovechamiento de forestal domestico bosque natural, Formulario único Nacional de solicitud de concesiones de aguas superficiales	

		<p>Una vez recibido la PQRSD por los diferentes medios se analiza y se toma la determinación de enviar a la dependencia correspondiente de acuerdo a la solicitud del usuario presentada, si la PQRSD no llena los requisitos que la CAS requiere para inicio de tramite la CAS vuelve al proceso 3 solicitud del Usuario.</p>	<p>Diariamente.</p>	<p>Personal de PQRSD.</p>	<p>N.A</p>
		<p>Después de la solicitud de PQRSD esté completa y con los requisitos establecidos, se direcciona a la dependencia correspondiente y esta a su vez inicia su trámite a seguir. Recibida la PQR la dependencia debe informar si es competencia de ellos el debido proceso.</p>	<p>Diariamente.</p>	<p>Personal de PQRS y encargado de la dependencia.</p>	<p>N.A</p>
		<p>La oficina de PQRSD vía correo electrónico confirmara al usuario que fue aceptada la solicitud y que se dará el trámite correspondiente.</p> <p>También la dependencia inicie las actividades a desarrollar de acuerdo a la solicitud se dará paso a la tramitología PQRSD y el encargado del desarrollo se comunicará con el usuario.</p>	<p>Diariamente.</p>	<p>Personal de PQRSD.</p>	<p>N.A</p>
		<p>El seguimiento se realiza manualmente en una tabla de Excel la oficina envía un comunicado informando que se le dio respuesta a la petición del usuario, se está implementando en el área de sistemas un software llamado CITA para hacer la trazabilidad de todo el proceso y cerrar la PQRSD.</p>	<p>Diariamente.</p>	<p>Personal de PQRSD.</p>	<p>N.A</p>
		<p>Fin del procedimiento</p>			

	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	Código: PAO- 015
		Versión: 02
		Página 4 de 4
Proceso: Administración de la Oferta de los RNR Disponibles, Educación Ambiental y Participación Ciudadana		Fecha de Aprobación: 01/06/2020

6. NORMATIVIDAD:

- ✓ Decreto 2623 de 2009
- ✓ Ley 1437 de 2011.
- ✓ Decreto 019 de 2012.
- ✓ Ley 1755 de 2015 Objeto y modalidades y términos para resolver derecho de petición ante autoridades.
- ✓ Resolución 877 de 01/09/2000.
- ✓ Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y acceso a la información Pública Nacional.
- ✓ Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015
- ✓ Norma Técnica Colombiana NTC- ISO 14001:2015

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS:

- ✓ Listado Maestro de Documentos y Registros del Sistema de Gestión Integrado F-PMC-009
- ✓ Control de Distribución de Documentos F-PMC-024

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Cambios Realizados
01	30/05/2018	Creación del documento
02	01/06/2020	Modificación del logotipo "CAS 4.0" y eslogan "Más Cerca, Mejor conectados"