1. OBJETIVO

Recepcionar, radicar y direccionar los Derechos de Petición, allegados a la Corporación, hacer seguimiento en las diferentes etapas hasta dar la respuesta definitiva al peticionario.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la radicación del Derecho de Petición, a través de cualquier medio de comunicación, para que dentro del término estipulado en la Ley y mediante seguimiento o monitoreo se verifique que la respuesta resuelva de fondo todas y cada una de las pretensiones del peticionario.

3. DEFINICIONES

DEPENDENCIA COMPETENTE: Quien posee los elementos necesarios para dar adecuada respuesta.

PETICIÓN: Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar, de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 13 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

TÉRMINO: Plazo perentorio e improrrogable dentro del cual debe realizarse una actividad.

PETICIONARIO: Persona natural o jurídica que formula la solicitud a la Corporación.

QUEJA: Cuando se da a conocer a las autoridades conductas irregulares de los servidores públicos o de particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Cuando dan a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación de un servicio público.

RESPUESTA DE FONDO: Resolver todas y cada una de las pretensiones del peticionario.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro aplicable
1.	Recepción y Radicación	Se reciben las peticiones instauradas sea por medio físico, vía correo electrónico y Fax. **Nota**: Las peticiones que son instauradas por medio electrónico, recibidas en los correos institucionales o fax de la Corporación, son dirigidas a la Ventanilla única para su respectiva radicación	Ventanilla Única	Derecho de Petición y/o Solicitud
		Luego de recibidas las peticiones, son radicadas en el Formato PCA-04-F-08 Planilla Control de Correspondencia Externa Recibida de la Ventanilla Única de Trámites de Correspondencia Externa de la Corporación, a las cuales se les asigna un número consecutivo, fecha, hora y firma de quien recibe.		Formato PCA-04-F-08 Planilla Control de Correspondencia Externa Recibida
2.	Repartición	Luego de radicadas las peticiones, éstas se reparten de dos formas: ✓ Las dirigidas al Director General: éstas son entregadas a la Oficina Asesor de Dirección para su correspondiente direccionamiento a las Dependencias competentes. ✓ Las dirigidas a cualquier otro funcionario: éstas son entregadas al funcionario respectivo.	Ventanilla Única	Derecho de Petición y/o Solicitud
3.	Direccionamiento de la Oficina de Asesor de Dirección a las Dependencias	Después de que la Oficina Asesor de Dirección recibe las peticiones dirigidas al Director General, ésta dependencia las direcciona al funcionario, área o sub-área competente para que suministre la información necesaria para la proyección de la respuesta.	Asesor de Dirección	N/A

	Seguimiento	De acuerdo con los términos establecidos por la Ley 1437 de 2011, sobre el derecho de petición ante autoridades, toda petición debe resolverse: **Término General:** ✓ Información: Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Art. 14 Ley 1437 de 2011 **Término especial:** ✓ Documentos: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Numeral 1 del Art. 14 Ley 1437 de 2011 ✓ Consulta: Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Numeral 2 del Art. 14 Ley 1437 de 2011 Internamente la Oficina Asesor de Dirección concede al funcionario competente un plazo promedio de 12 8 a	Asesor de Dirección	N/A
5.	Recopilación de insumos y Proyección Final	Una vez recibida la información correspondiente a la respuesta, que será emitida al peticionario, si esta proviene de varias dependencias, la información es organizada y proyectada para la firma del Director General de la Corporación.	Asesor de Dirección	N/A
6.	Revisión y Firma	Proyectada la respuesta final, esta es revisada por el Asesor de Dirección, quien a su vez se encarga de reunirse con el Director General para que este, si aprueba la respuesta, firme el documento.	Director General Asesor de Dirección	N/A
7.	Radicación Dirección General	Con posterioridad a la firma del documento definitivo, la secretaria de la Dirección General, estampa en el mismo un número consecutivo DG- y la fecha correspondiente. **Nota:** Todos los oficios y respuestas externas firmadas por el Director General siempre llevan el consecutivo DG- que identifica la salida de los mismos de dicha dependencia.	Secretaria Dirección General	DG-
8.	Envío de respuesta	Listo el documento, se inserta en un sobre sellado con los datos de quien remite y de quien recibe, y es entregado a la Ventanilla Única para que a través de la empresa de mensajería y/o correo certificado haga llegar la contestación al peticionario.	Ventanilla Única	Sobre sellado

9.	Archivo	Una vez se tiene la guía de envío, sin ninguna devolución, se archiva el paquete conformado por el derecho de petición, el oficio remisorio a la dependencia competente, el insumo de respuesta entregada por la misma, copia de la respuesta con su respectivo DG- y la guía de envío de la empresa de correo o en otro caso el recibido del peticionario.	Asesor de Dirección	Carpeta de Archivo de Derechos de Petición.

5. ANEXOS

Modelo de Respuesta a Derechos de Petición

6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Razón del cambio	Nueva versión
01/06/2006	Elaboración del Documento.	1.0
09/09/2013	Se cambia la estructura del documento y se ajusta de acuerdo la Ley 1437 de 2011.	2.0

7. TABLA DE APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre y Cargo		
Julio César Berdugo Pacheco – Asesor de Dirección.	**Julio César Berdugo Pacheco –** Asesor de Dirección.	**Hernán Maestre Martínez** – Subdirector General Área de Planeación.