	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y CONCEPTOS	Código: GJ-P02
		Versión: 06
		Fecha de aprobación: 22/09/2017

OBJETIVO

Garantizar la recepción, la respuesta oportuna y pertinente de los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, Consultas o Conceptos, solicitados por las diferentes áreas de la empresa, entes públicos y particulares, con el fin de cumplir con los postulados constitucionales y legales.

ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Consultas o Conceptos y termina con la emisión de la respectiva respuesta pasando por las etapas de seguimiento y control.

RESPONSABLE

Coordinador Jurídico-Servidores de la Empresa

DEFINICIONES

CLIENTE: Organización, entidad o persona que presente un Derecho de petición, queja, reclamo, consulta y/o conceptos y recibe un producto y/o servicio.

DERECHO DE PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a la autoridad por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Art. 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 1755 de 2015.


QUEJA: Acción de dar a conocer conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

RECLAMO: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.


CONSULTA: Es la solicitud que se presenta a la Administración para que exprese su opinión sobre determinada materia relacionada con sus funciones.

SOLICITUD: Requerimiento que se presenta a la administración para que emita una respuesta sobre el estado de un trámite o aporte copia (s) de documento (s) que reposa (n) en los archivos.


CONCEPTO: Es el juicio u opinión que emite la administración sobre un asunto o materia determinada que tenga relación con sus funciones.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y CONCEPTOS	Código: GJ-P02
		Versión: 06
		Fecha de aprobación: 22/09/2017


CONTENIDO			
Actividades	Descripción	Responsable	Registros
<p>1. Recibir y radicar el Derecho de Petición, queja, reclamo, consulta o concepto.</p>	<p>1. En el archivo central se reciben los Derechos de Petición, quejas, reclamos, consultas y conceptos que llegan a través de comunicación escrita, las que lleguen a los correos electrónicos de la Empresa, se imprimirán y se radicarán.</p> <p>2. En el archivo central se consignará la información del Derecho de petición, queja, reclamo, consulta o concepto mediante el sistema Mercurio, el cual contendrá: No. Radicado, nombre del peticionario, fecha de llegada, medio, asunto y el tipo.</p>	<p>Auxiliar de Archivo</p> <p>Auxiliar Administrativo Jurídico</p>	<p>Software Mercurio</p>
<p>2. Revisión de los documentos y reparto</p>	<p>3. El Auxiliar Jurídico recibe el Derecho de Petición, queja, reclamo, consulta o concepto, clasifica el objeto, el responsable de la respuesta, tiempo de respuesta, fecha de salida, por último lo delega por el sistema Mercurio a la dirección responsable, verifica en Mercurio que la información este completa, si se</p>	<p>Auxiliar Administrativo Jurídico</p>	<p>Software Mercurio</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y CONCEPTOS	Código: GJ-P02
		Versión: 06
		Fecha de aprobación: 22/09/2017

CONTENIDO			
Actividades	Descripción	Responsable	Registros
	adjuntaron anexos estos deben encontrarse escaneados en el sistema.		
3. Proyección de respuesta y revisión	4. El Auxiliar administrativo Jurídico envía al Director del área responsable quien dará traslado al servidor que conoce del asunto quien será el encargado de proyectar la respuesta, dispone de siete (7) días hábiles para responder y allegarla físicamente al Coordinador Jurídico para su revisión; esto último a través del Auxiliar Administrativo Jurídico quien posteriormente le da traslado al Director Jurídico para el visto bueno.	Servidores de la empresa Coordinador Jurídico Director Jurídico Auxiliar Administrativo Jurídico	
4. Firma	5. Se pasa a cada Dirección encargada de la respuesta para su firma. En esta etapa dispone la dirección jurídica de cuatro (4) días hábiles.	Servidores de la Empresa Auxiliar Administrativo Jurídico Coordinación Jurídica Dirección Jurídica	
5. Traslado y evacuación por parte de Gestión	6. Se da traslado a Gestión Documental para la radicación,	Auxiliar Administrativo	Software Mercurio


	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y CONCEPTOS	Código: GJ-P02
		Versión: 06
		Fecha de aprobación: 22/09/2017

CONTENIDO			
Actividades	Descripción	Responsable	Registros
Documental	<p>actualización y finalización del proceso con su respectiva evacuación del sistema Mercurio y entrega al interesado. Se debe tener en cuenta la vía por la cual se recibió la petición para dar respuesta por el mismo medio, el envío de las respuestas que fueron recepcionadas físicamente se hará por correo certificado.</p> <p>El auxiliar de archivo hace entrega física del derecho de petición con su respectiva respuesta y anexos a Control Interno para su respectivo registro y control, una vez realizada la operación se hará entrega al Auxiliar Administrativo Jurídico quien procederá a archivarlo quedando en custodia de la Dirección Jurídica por un año.</p>	<p>Jurídico</p> <p>Auxiliar de archivo</p> <p>Control Interno</p>	
6. Seguimiento Mensual	Entre el día 20 y 25 de cada mes debe enviarse informe a la oficina de Control Interno de La Empresa de Vivienda de Antioquia el cual contendrá el número de derechos de petición recibidos el mes inmediatamente anterior,	<p>Auxiliar Administrativo Jurídico</p> <p>Coordinador Jurídico</p>	<p>Consolidado Mensual Derechos de Petición</p>

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y CONCEPTOS	Código: GJ-P02
		Versión: 06
		Fecha de aprobación: 22/09/2017

CONTENIDO			
Actividades	Descripción	Responsable	Registros
	las respuestas oportunas y las respuestas extemporáneas.	Control Interno	
7. Seguimiento Semestral	7. Semestralmente la Dirección responsable realiza un consolidado de los derechos de petición, quejas, reclamos, consultas y conceptos, las respuestas oportunas y las extemporáneas, para la Gerencia General, copia de este informe se envía a la oficina de Control Interno para su seguimiento.	Auxiliar Jurídico Coordinador Jurídico Control Interno	Consolidado Semestral Derechos de Petición

DOCUMENTOS DE REFERENCIA			
Nombre del Documento Externo	Fecha de expedición	Entidad que lo expide	Descripción
Constitución Política de Colombia	04/07/1991	Congreso de la Republica	Art. 23
Ley 1755 de 2015	06/30/2015	Congreso de la Republica	Todo
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	12/07/2011	Congreso de la Republica	Todo el documento
Decreto 2641 de 2012	17/12/2012	Presidencia de la Republica	Reglamenta Estatuto Anticorrupción
Decreto Ley 19 de 2012	10/01/2012	Departamento Administrativo de la Función Pública	Ley anti-trámites
Decreto 1510 del 2013 Se reglamenta el sistema de compras y contratación pública	17/07/2013	Presidencia de la Republica	Todo
Decreto 1082 del 2015	15/05/2015	Presidencia de la República	Todo
ISO 9001:2015	23/05/2015	ICONTEC INTERNACIONAL	Todo
MECI 2014	Mayo 2014	DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública)	Todo

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS CONSULTAS Y CONCEPTOS	Código: GJ-P02
		Versión: 06
		Fecha de aprobación: 22/09/2017

CONTROL DE REGISTROS							
Identificación	Tipo	Responsable	Almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
Software Mercurio	D	Auxiliar Administrativo Jurídico	Dirección Jurídica	Perman. en Carpeta	Carpeta / Control de Derechos de Petición, Consultas y Conceptos	1 año	Se lleva a Archivo Central
Consolidación o Derechos de Petición, quejas, reclamos, consultas y conceptos	D	Auxiliar Administrativo Jurídico	Dirección Jurídica	Perman. en Carpeta	Carpeta / Consolidado Derechos de Petición	1 año	Se lleva a Archivo Central

CONTROL DE CAMBIOS (3 últimas versiones)		
Versión	Fecha de aprobación	Naturaleza del cambio
04	01/03/2013	Ajustes al Procedimiento en general
05	22/02/2016	Ajuste al procedimiento en general
06	22/09/2017	Revisión general del proceso y actualización