

 AUNAP AUTORIDAD NACIONAL DE ACUICULTURA Y PESCA	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIA (PQRD's)	Código: PR-AT-001
		Versión:1
		Fecha: 13 junio 2018 Página: 1 de 5

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	13 de junio de 2018	Primera Versión del Documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Original firmada en la Oficina de Planeación o quien haga sus veces Camilo Andrés Echeverri Morales Contratista de Atención al ciudadano Laura Góngora Díaz Contratista de Planeación	Original firmada en la Oficina de Planeación o quien haga sus veces José Duarte Carreño Secretario General	Original firmada en la Oficina de Planeación o quien haga sus veces José Duarte Carreño Secretario General

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera **Copia no Controlada**. La versión vigente está publicada en la intranet de la Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIA (PQRD's)	Código: PR-AT-001
		Versión:1
		Fecha: 13 junio 2018 Página: 2 de 5

1. GENERALIDADES

OBJETIVO:

Recepcionar, gestionar y atender de manera oportuna las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias (PQRSD's) allegadas a la entidad, a través de los diferentes canales de atención y comunicación.

ALCANCE:

Inicia con la recepción de las PQRSD's a través de los diferentes canales de atención y comunicación, finaliza con la remisión de las respuesta al ciudadano y/o peticionario.

GLOSARIO:

- **PQRSD'S:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias
- **Petición:** Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, inconformidad o descontento que formula una persona en relación a la conducta irregular de uno o un grupo de funcionarios en el desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es la manifestación por motivo general o particular referente a la prestación indebida de un servicio o la no atención oportuna de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es una propuesta para mejorar un proceso cuyo objeto es derivada de una función pública.
- **Denuncia:** Notificación que se hace a la autoridad de que se ha cometido un delito o de que alguien es el autor de un delito.
- **Solicitud de Información:** Es el requerimiento que hace el ciudadano y/o usuario a una o varias entidades, con el fin de que se brinde información u orientación relacionada con los servicios y/o productos propios de la entidad.
- **Consulta:** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, una entidad privada o pública, relacionada con temas propios de la entidad o que están bajo su responsabilidad, además que no compromete a la entidad misma y no es de obligatoria respuesta.
- **AUNAP:** Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca.
- **Requerimiento:** Petición de una cosa que se considera necesaria, especialmente el que hace una autoridad.
- **Base de datos:** Es una colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite.
- **Radicación:** Es la manera que se deja un documento en su destino, persona o área de la empresa, con una fecha de recibido, consecutivo y firma.
- **Direccionamiento:** Remitir o enviar dicho documento a un área específica.
- **Documento:** Escrito en papel u otro tipo de soporte con que se prueba o acredita una cosa o un título
- **Encuesta de satisfacción:** Pregunta que se realiza a todos los ciudadanos para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
- **Ciudadano:** Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos civiles y políticos y sometido a sus leyes.
- **Matriz de seguimiento:** Herramienta de Excel que se utiliza en la AUNAP para el registro y control de las PQRSD's

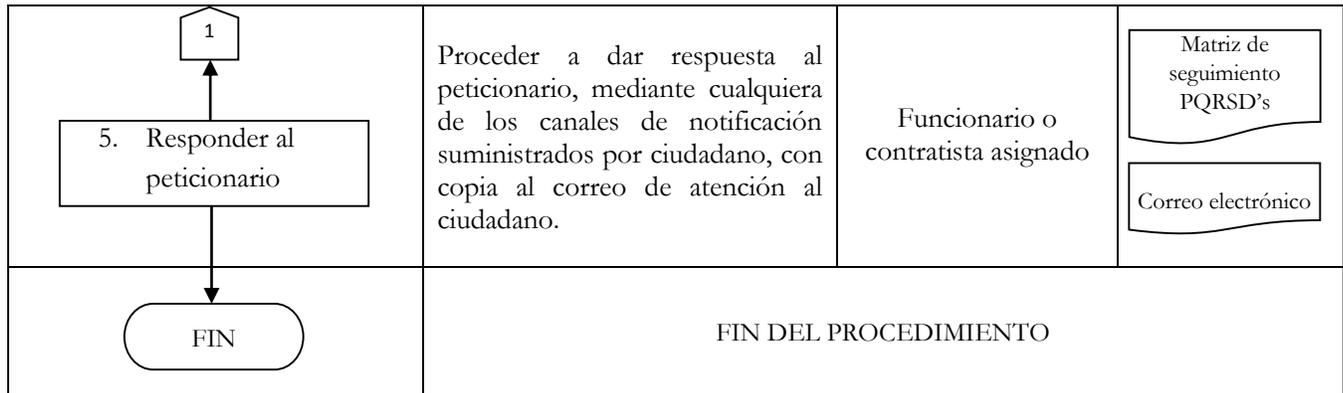
POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

1. Recepcionar peticiones según Ley 1755 Artículo 15 en cualquiera de las siguientes modalidades:
 - Verbalmente
 - Por escrito
 - Cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos
2. La PQRSD's debe tener como mínimo algún canal de notificación con el ciudadano como:
 - Dirección de correspondencia
 - Teléfono fijo o celular
 - Correo electrónico.
3. Se deben cumplir los términos de respuesta a las peticiones como lo reglamente el Artículo 14 Ley 1755 de 2015:
 - Peticiones: 15 Días
 - Quejas: 15 Días
 - Reclamos: 15 Días
 - Documentos e Información: 10 Días
 - Consultas: 30 Días
 - Denuncia: 15 Días
 - Entre autoridades: 10 Días
4. El número de radicado interno de los documentos se deben asignar escribiendo el nombre de la regional u oficina dependiendo de la regional y continuando con un número consecutivo que empieza a partir del 01 en adelante, **ejemplo 1:** Cartagena 01, **ejemplo 2:** Neiva 01.
5. Las PQRSD que deben contar con el visto bueno del proceso de Gestión Jurídica son las siguientes:
 - Entre autoridades
 - Quejas y reclamos
 - Denuncias
 - Derechos de Petición

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
			
<p>INICIO</p> <p>↓</p> <p>1. Recepción de la PQRSD's</p> <p>↓</p> <p>2. Revisar y direccionar las PQRSD's</p> <p>↓</p> <p>3. Recibir y analizar la PQRSD's</p> <p>↓</p> <p>4. Elaborar el proyecto de respuesta de la PQRSD's</p> <p>↓</p> <p>4</p> <p>NO ↗</p> <p>¿El proyecto de respuesta de la PQRSD, es acorde con lo requerido por el petionario?</p> <p>SI ↓</p> <p>1</p>	<p>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Recibir las PQRSD's, asignar número de radicado para iniciar el proceso de gestión de las mismas y entregar copia soporte al ciudadano o petionario y Atención al Ciudadano.</p> <p>Esta actividad se debe ejecutar teniendo en cuenta las políticas de operación: 1,2 y 4.</p> <p>Verificar y/o identificar el tipo de PQRSD's y remitir a más tardar el día hábil siguiente, al área competente para iniciar el proceso de gestión.</p> <p>Recibir y analizar las PQRSD's para elaborar el proyecto de respuesta</p> <p>Elaborar el proyecto de respuesta, acorde al requerimiento del petionario.</p> <p>Verificar que el proyecto de respuesta este acorde con los requerimientos del ciudadano.</p> <p>Si: Avalar con visto bueno el proyecto de respuesta de la PQRSD y continuar con la actividad #5.</p> <p>No: Se devuelve a la actividad #4</p>	<p>Funcionario o contratista asignado de Atención al Ciudadano</p> <p>Funcionario o contratista asignado de Atención al Ciudadano</p> <p>Funcionario o contratista asignado del área competente</p> <p>Funcionario o contratista asignado</p> <p>Jefe Oficina Asesora Jurídica Directores Técnicos Directores Regionales Jefe Oficina de Generación de Conocimiento Secretario General</p>	<p>Matriz de seguimiento PQRSD's</p> <p>Número de Radicado</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Planillas de correspondencia</p> <p>Matriz de seguimiento PQRSD's</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Proyecto de respuesta</p>

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIA (PQRD's)	Código: PR-AT-001
		Versión:1
		Fecha: 13 junio 2018 Página: 5 de 5



7. CONTROL DE LOS REGISTROS

N°	REGISTRO	CÓDIGO	RESPONSABLE DE LA CUSTODIA	TIEMPO TRD
1	Planillas de correspondencia	N/A	Correspondencia	N/A

8. NORMATIVIDAD APLICABLE

NORMA	AÑO	EPÍGRAFE	ARTÍCULO
Ley 1755	2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	TODOS

9. DOCUMENTOS EXTERNOS

NOMBRE	FECHA DE PUBLICACIÓN O VERSIÓN	ENTIDAD QUE LO EMITE	MEDIO DE CONSULTA
Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés	2014	Presidencia de la Republica Colombia Secretaria de Transparencia Función Publica DNP	WEB
CONPES 3785	2013	DNP	WEB
Ley 1755	2015	Gobierno Nacional	WEB