	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión:2.0
		Código: P – SC – 01

1. OBJETIVO

Definir los criterios, procedimientos y métodos necesarios para la recepción, radicación, y transferencia de las Peticiones, Sugerencias Quejas, Reclamos, Denuncias y Solicitudes de Servicios que un petionario presenta ante el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena – EPA Cartagena –.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Servicios presentadas por un petionario, a través de cualquier canal de atención habilitado, y relacionadas con el cumplimiento de las funciones propias del Establecimiento Público Ambiental.

Inicia desde la recepción de los requerimientos de usuarios y partes interesadas a través de la Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Entidad, la Ventanilla Integral de Trámites Ambientales en Línea (VITAL), las Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Mayor de Cartagena (VUAC) y finaliza con la transferencia al área encargada de gestionar la solicitud del servicio o gestionar la Petición, Sugerencia, Queja, Reclamo o Denuncia radicadas.

3. RESPONSABILIDAD

La Subdirección Administrativa es la encargada de velar que el personal a su cargo, encargado de ejercer las funciones de la Ventanilla de Atención al Ciudadano cumplan el debido registro y traslado de las PSQRD en el sistema de información SIGOB para dar inicio al proceso de atención al ciudadano.

La Secretaria Privada como líder del Proceso de Servicios al Ciudadano será la responsable del seguimiento y control a la Atención de las solicitudes requeridas por el Ciudadano.

De la misma manera, los demás Subdirectores y/o Jefes de oficina de cada área serán responsables de la aplicación de este procedimiento según corresponda.

4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **PSQRD:** Peticiones, Sugerencias, Quejas, Reclamos y Denuncias. Se refiere al tipo de petición presentada ante el Establecimiento Público Ambiental y cuya atención se describe en el presente documento. Las peticiones entendidas en este aparte como Derechos de Petición, Tutelas, desacatos, etc., son **solicitudes** verbales o escritas que se dirigen a una entidad y/o servidor **público**, con el propósito de requerir su intervención en un asunto puntual y concreto.
- **PETICIÓN GENERAL Y SOLICITUD DE SERVICIOS:** Todas aquellas relacionadas con la función propia de la Entidad y que corresponden a trámites internos relacionados con el objeto del EPA Cartagena dentro de su campo de acción.
- **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con un servicio o trámite no recibido o recibido parcialmente. También se consideran para efectos de este procedimiento, aquellas relacionadas con el uso o cuidado inadecuado del ambiente.
- **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 (trámite)** o a la falta de **atención** de una solicitud.
- **DENUNCIA:** Tiene por objeto poner en conocimiento de la autoridad administrativa las infracciones en materia ambiental. Estas serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pueden concurrir.

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión:2.0
		Código: P – SC – 01

5. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 CANALES ESTABLECIDOS PARA LA ATENCIÓN DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS.

El EPA CARTAGENA, para la atención al ciudadano dispone de los siguientes canales como medio para presentar una PSQRD o una Solicitud de Servicio:

1. **Presencial:** A través de
 - 1.1. Ventanilla de Atención al Ciudadano que se encuentra en las instalaciones física de la Entidad, ubicada en Manga, 4ta avenida Calle 28 No 27-05 Edificio Seaport Centro Empresarial Piso 1.

***Nota:** A partir de 2020 y solo durante la declaratoria de Emergencia originada por la Pandemia, este canal de recepción no se encuentra habilitado de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 005 de Marzo 16 de 2020 del EPA Cartagena. Una vez superada dicha emergencia y controlada la Pandemia, se procederá según lo consignado en el Acto Administrativo expedido para tal fin.*

- 1.2. Ventanillas Únicas de Atención al Ciudadano (VUAC) de la Alcaldía Mayor de Cartagena.

2. **Medios electrónicos:**

- 2.1. Correo Electrónico Institucional. atencionalciudadano@epacartagena.gov.co.
- 2.2. Página Web Institucional www.epacartagena.gov.co.
- 2.3. Ventanilla Integral de Tramites Ambientales en Línea (VITAL), para el caso de quejas de tipo ambiental.
- 2.4. Página web de la Alcaldía Mayor link: <https://app.cartagena.gov.co/pqrsd/>

3. **Medios Telefónicos:**

- 3.1. Línea Telefónica: Teléfono Fijo Institucional **(5) 6421316**.
- 3.2. Línea móvil:

En el caso de las PSQRD o Solicitudes de Servicios presentadas de manera verbal, en condiciones normales (diferentes a las generadas por la pandemia y la declaración del estado de Emergencia o calamidad pública), se debe proceder de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1166 del 2016 en su artículo 1º, y para su radicación se debe diligenciar en **el Formato para Recepción de PSQRD (F-SC-001)**, diseñado por la entidad, suministrando la información en el solicitada.


6.2 RECEPCIÓN DE PETICIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS (PSQRD) Y SOLICITUDES DE SERVICIOS.

Todo peticionario que requiera realizar una solicitud de tipo Petición, Sugerencia, Queja, Reclamo o Denuncia deberá remitir su escrito por cualquiera de los canales de atención habilitados para tal fin.

En general, las PSQRD, son peticiones realizadas por los usuarios con el ánimo de obtener una información, respuesta o documentación general o particular.

Las solicitudes que se radiquen deberán atenderse en términos de Ley como un Derecho de Petición. Una vez recepcionada, la PSQRD y/o Solicitud de Servicios, deberá ser registrada en la aplicación SIGOB, generando un Código de radicado con codificador EXT, que permite su posterior atención y seguimiento. A partir de allí, se considera el inicio en el término de respuesta.

En condiciones normales, y de acuerdo con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo, estas peticiones deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en el Establecimiento. No obstante, algunas de ellas estarán sometidas a

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión: 2.0
		Código: P – SC – 01

término especial de acuerdo con la clase de petición y peticionario, según los cuales los términos para resolver son:

- **Interés General y Particular.** Se resuelven dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **De información.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Solicitud de documentos.** Se resuelven dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consultas.** Se resuelven dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Consulta a Bases de Datos.** Será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

6.3 VENTANILLA INTEGRAL DE TRÁMITES EN LÍNEA (VITAL)

Dando cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015 emitido por el Ministerio del Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, el Establecimiento Público Ambiental de Cartagena – EPA Cartagena, tiene diferenciada la radicación de sus servicios de acuerdo con la obligatoriedad o no de realizar los trámites a través de la Ventanilla Integral de Trámites en Línea – VITAL.


Según lo anterior, estos trámites se pueden clasificar de la siguiente manera:

OBLIGATORIO VITAL	NO OBLIGATORIO VITAL
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Licencias Ambientales <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de Licencias Ambientales - Modificaciones de Licencias Ambientales - Consulta de Necesidad de Diagnóstico Ambiental de Alternativas - Diagnóstico Ambiental de Alternativas - Modificación de Plan de Manejo Ambiental ▪ Permisos Ambientales <ul style="list-style-type: none"> - Concesión de Aguas Superficiales (Reuso) - Concesión de Aguas Subterráneas - Vertimientos - Emisiones Atmosféricas de Fuentes Fijas - Ocupación de cauces, playas y lechos - Aprovechamiento Forestal: Inventario de Especímenes - Salvoconductos Únicos Nacional en Línea –SUNL– ▪ Viabilidades Ambientales <ul style="list-style-type: none"> - Residuos de Construcción y Demolición ▪ Beneficios Tributarios ▪ Reportes de Contingencias ▪ Registro Único de Infracciones Ambientales (Sancionatorio) ▪ Igualmente, todos aquellos relacionados en esta lista a los cuales le apique Actualización, Renovación, Modificación y/o Cesión de Derechos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viabilidades Ambientales <ul style="list-style-type: none"> - Para Eventos - Para Publicidad Fija y Móvil - Aprovechamiento Forestal: Arboles Aislados ▪ Adecuación de Lotes ▪ Emisiones Atmosféricas de Fuentes Móviles ▪ Inscripción Libro de Operaciones <ul style="list-style-type: none"> - Residuos Peligrosos - Operaciones Forestales - Inventario PCB - Registro Único Ambiental

6.4 SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN O EMISIÓN DE CONCEPTO PARA ATENCIÓN A PSQRD

El funcionario o asesor designado para atender las PSQRD podrá requerir a las diferentes dependencias del EPA información pertinente de modo que posea los soportes y argumentos suficientes para emitir su respuesta.

Esta solicitud deberá realizarse a través de transferencia o con memorando interno en SIGOB, relacionándolo al número de radicado del expediente que da origen a la consulta o solicitud.

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión: 2.0
		Código: P – SC – 01

La información allegada deberá ser idónea y amplia para dar solución manera clara, completa, precisa y oportuna.

La información solicitada al área requerida para resolver las peticiones recibidas deberá remitirse en los siguientes términos internos:

- **Interés General o Particular:** Cinco (05) días hábiles
- **De información, Especial y Particular:** Cuatro (04) días hábiles
- **De Consulta General:** Quince (15) días hábiles

7. ACTIVIDADES

Se dividen en tres grandes pasos:

- Recepción del requerimiento, que incluye la clasificación control y revisión de soportes e información relacionada.
- Radicación del requerimiento, que corresponde a la identificación y apertura del expediente
- Transferencia al área encargada de su gestión o trámite.

7.1 RECEPCIÓN DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS.

7.1.1 Recepción de Solicitudes a través de la Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Tiempo Estimado: 1 día hábil

Toda solicitud de servicio y/o PSQRD deberá ser recibida y radicada a través de la Ventanilla de Atención al Ciudadano del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena.

Por medio de los diferentes canales establecidos en el numeral 6.1 del presente procedimiento, se recepcionarán los requerimientos del usuario y se procederá de acuerdo con la naturaleza de cada uno de ellos.

Para aquellas solicitudes recibidas a través de las líneas telefónicas habilitadas, y que correspondan a solicitudes de servicios, peticiones generales, quejas, reclamos y/o sugerencias, el profesional asignado a la Ventanilla de Atención al Ciudadano, procederá a orientar y suministrar información amplia y suficiente al usuario para la remisión de su solicitud de acuerdo con los procedimientos y establecidos.

Con relación a aquellos requerimientos remitidos a través de correo electrónico, el profesional designado para la Atención en Ventanilla, deberá revisar de Lunes a Viernes con un mínimo sugerido de 03 veces al día (se sugiere 8:00 am, 11:00 am y 3:00 pm) el correo institucional atencionalciudadano@epacartagena.gov.co y relacionarlas en el Cuadro de Control de Solicitudes/PSQRD, identificando de manera inmediata la naturaleza de las mismas y clasificándola según el tipo.

7.1.1.1 Recepción de PSQRD:


Cuando corresponda a una PSQRD, se verificará el suministro de la información mínima requerida para identificación y notificaciones al peticionario.

7.1.1.2 Recepción de Solicitudes de Servicios:

Para aquellos requerimientos que correspondan a una Solicitud de Trámite de Servicios, se deberá revisar los documentos anexos a dicha solicitud, validando de acuerdo con la lista de chequeo establecida para cada trámite.

a. Recepción de Servicios a través de VITAL

Este tipo de solicitudes, serán recibidas por el Profesional encargado de VITAL, a través de la plataforma cuyo link se encuentra publicado en la página web del EPA Cartagena, <http://vital.minambiente.gov.co/SILPA/TestSilpa/security/login.aspx>.

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión:2.0
		Código: P – SC – 01

Una vez recibidos, el profesional encargado de VIITAL realizará la revisión de requisitos establecidos para cada trámite de acuerdo con los consignados en la página web, Opción: **Trámites y Servicios.**

Posterior a ello, remitirá diariamente vía correo electrónico institucional (atencionalciudadano@epacartagena.gov.co) todas las solicitudes de servicios recibidas en la plataforma, para que el Profesional designado en la Ventanilla de Atención al Ciudadano del EPA Cartagena, proceda a su registro y control en el aplicativo interno SIGOB y notifique al solicitante el código EXT generado a su requerimiento y la contraseña para consulta y seguimiento en línea de la gestión.

Si la solicitud por VITAL corresponde a una Queja Ambiental, el funcionario encargado de VITAL verificará el correcto diligenciamiento del formulario de queja disponible en la Ventanilla de Trámites Ambientales VITAL, revisando que contenga los datos básicos y una breve descripción de la problemática que da origen a la queja, previo al envío del reporte a la Ventanilla de Atención al Ciudadano.

Cuando corresponda a un servicio cuya solicitud deba realizarse a través de VITAL, (tal como se identifican en el numeral 6.3 del presente procedimiento), y que haya sido recibida del usuario a través del Correo Institucional, se responderá por este mismo medio al solicitante (o destinatario según la información allegada), indicando el procedimiento y la forma de acceder al aplicativo para radicar su solicitud.

b. Recepción de Servicios Exceptuados de VITAL

Para cualquiera de los siguientes trámites y servicios relacionados a continuación, la etapa de recepción y verificación de soportes incluye el traslado a la Subdirección Administrativa y Financiera, Área Liquidaciones, para la generación del cobro del servicio previo a su radicación.

- Solicitudes de PIN Generador (Grandes y Pequeños generadores)
- Transportador de RCD,
- Receptor de RCD
- Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados
- Liquidación de Viabilidades Ambientales para Publicidad Fija y Móvil y para Eventos
- Adecuación de Lotes

Para ello se procede de la siguiente manera:


Una vez recibida la solicitud a través del correo electrónico institucional, el funcionario designado para la atención en la Ventanilla de Atención al Ciudadano del EPA Cartagena realiza el Check List de la documentación e información, establecida en cada uno de los Formatos de solicitud colgados en la página web del EPA Cartagena, www.epacartagena.gov.co, Opción: **Trámites y Servicios.**

Posteriormente, envía la documentación completa al área de Liquidaciones para la generación de la liquidación del servicio a prestar, la cual es enviada al usuario desde el correo de atencionalciudadano@epacartagena.gov.co, requiriéndole igualmente la remisión por el mismo medio del soporte de pago respectivo.

Una vez confirmado el pago con el usuario y validado con Tesorería del EPA, el Profesional asignado al área de Liquidaciones, procede a notificar a la Ventanilla de Atención al ciudadano, allegando reporte de dicha consignación o transferencia, para anexar al expediente que se genere al radicar la solicitud.

Las solicitudes de Aprovechamiento Forestal para Árboles Aislados (Permisos de Tala y Poda de Árboles Aislados). según lo estipulado en la resolución 111 de 2020; si el árbol se encuentra en propiedad privada se hace Check List de la documentación requerida para su trámite, la cual se encuentra publicada en la página web del EPA Cartagena, en el link de Trámites y Servicios

- Carta de solicitud dirigida al Epa
- Dirección completa.
- Número de teléfono de contacto.
- Certificado de libertad y tradición o algún documento que certifique que quien hace la solicitud es el propietario o tenedor de la vivienda.
- Copia del documento de identificación del solicitante.
- Número de árboles y registro fotográfico.

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión:2.0
		Código: P – SC – 01

Para el caso de las solicitudes de Tratamiento de Aceites de Cocina Usados, su inscripción se realizará en línea directamente a través de la Pagina WEB del Epa Cartagena, y no requerirá radicación por SIGOB ni VITAL. Estos no requerirán liquidación previa y serán atendidos directamente por la Subdirección Técnica a través de la Coordinación Aire, Ruido y Suelos.

De manera general, en caso de inconsistencias, insuficiencia o falta de documentación para cada caso, se remitirá la solicitud al usuario, para que subsane allegando la documentación o información carente en su solicitud inicial. Para ello contará con el término establecido según el trámite requerido y los cuales se encuentran establecidos en cada procedimiento,

7.1.2 Recepción de Solicitudes a través de la VUAC del EPA Cartagena.

Tiempo estimado: 1 día hábil.

Con ocasión de la declaratoria de Pandemia en el territorio Nacional el recibo de las PSQRD y solicitudes de Servicios se pueden dar a través de los canales virtuales, para lo cual su recepción y traslado se establece de la siguiente manera:

Las solicitudes de cualquier tipo presentadas ante la Entidad y recibidas a través de los canales de atención habilitados para tal fin por la Alcaldía Mayor de Cartagena; son transferidas a la bandeja de SIGOB del Director General del Establecimiento Público Ambiental de Cartagena, según lo establecido para la recepción de correspondencia Distrital.

La Secretaria Ejecutiva quien se encarga del manejo de la Bandeja genera un reporte (en archivo Excel) que contiene lo recibido en la bandeja “TODO” del Sigob de la Dirección General y lo actualiza permanentemente (se sugiere al menos 2 veces al día) y lo remite al correo electrónico institucional de la Secretaría Privada.

La Secretaria Privada procede a la revisión de las correspondencias registradas en el archivo en Excel recibido, realizando la verificación y consulta del contenido detallado y sus adjuntos; luego se encarga de forma preliminar de indicar en el archivo Excel de reporte, a que área dentro de la entidad le debe dar traslado. Este traslado deberá ser realizado por la Secretaria Ejecutiva.

En el caso que el asunto sea para consideración del Director General, la Secretaria Privada indicará en el mismo archivo la instrucción de envío al correo electrónico institucional de la Dirección General.


Una vez sea terminada de revisar toda la información, la Secretaria Privada devolverá el archivo Excel con el reporte de traslado de cada correspondencia para que la Secretaria Ejecutiva proceda con los traslados respectivos.

La Secretaria Ejecutiva deberá hacer el envío del reporte por lo menos dos veces al día, sugiriendo el envío del primer reporte a las 8:30 a.m. y el segundo a las 3:30 pm. Sin embargo, deberá estar pendiente de lo que se reciba fuera de esos dos cortes. En caso de que se reciba alguna citación a reunión o algún requerimiento cuya naturaleza sea de ATENCIÓN URGENTE deberá descargar el oficio recibido de SIGOB y enviar al Director General al correo institucional para que éste le de las instrucciones sobre el particular.

Las PSQRD y solicitudes de servicios recibidas por la VUAC y que sean transferidas a la Ventanilla de Atención al Ciudadano del EPA Cartagena, se gestionarán de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.1.1. del presente procedimiento.

Cuando las PSQRD se reciban de forma presencial en las Ventanillas de Atención al Ciudadano del EPA Cartagena, el profesional encargado procederá a revisar la naturaleza y documentación anexada, validando su completitud, y aplicando lo establecido en el numeral 7.1.1. del presente documento, asegurándose de escanear la documentación recibida de forma física.

Los documentos físicos de las PSQRD y solicitudes que fueron recibidos a través de las VUAC del Distrito y transferidos a la bandeja de SIGOB del Director General del EPA Cartagena, serán recibidos en la Ventanilla de Atención al Ciudadano del Establecimiento y posterior a ello, se procederá a entregar a la Secretaria Ejecutiva para que ésta los distribuya internamente a cada área encargada según haya sido su traslado previo.

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión:2.0
		Código: P – SC – 01

7.2 RADICACIÓN DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS.

Tiempo Estimado: 1 día Hábil

Una vez verificados los anexos y requisitos para la atención del requerimiento del usuario, se procede a generar radicado para su atención control y seguimiento. Este radicado corresponderá al número interno generado por EPA Cartagena, para la creación del expediente.

EPA Cartagena realiza la radicación y seguimiento interno de sus trámites, peticiones y solicitudes a través del Aplicativo SIGOB, en el cual genera un número de correspondencia Externa con Prefijo EXT, que corresponde al número de consulta y registro de actuaciones en cada etapa de la atención al requerimiento del usuario.

Si la correspondencia enviada hace referencia al envío de información o soportes requeridos por el Establecimiento, para subsanar un trámite ya iniciado o radicado, ésta se transfiere directamente al área de la entidad competente para su atención, relacionando el radicado EXT del expediente ya generado.

7.2.1 Radicación de PSQRD

Una vez verificados los datos mínimos para recepción de PSQRD y relacionadas en el cuadro de Recepción Solicitudes/PSQRD, deberán ser registradas a través de la Plataforma SIGOB generando un consecutivo de correspondencia externa y su respectiva clave de consulta de la gestión en línea.

Este radicado al igual que la clave generada por el aplicativo, deberán ser enviados al usuario a través del correo electrónico de notificación suministrado por este, de modo que pueda hacer el respectivo seguimiento en línea a la atención de su solicitud.

Internamente, este radicado corresponderá al número del expediente para el seguimiento y control de la atención a la PSQRD y toda actuación asociada a él, deberán relacionarse con este número radicado EXT.

7.2.2 Radicación de Solicitudes de Servicios.

7.2.2.1 Radicación de Solicitudes de Servicios de VITAL.


De acuerdo con lo establecido en el numeral 6.3, las solicitudes que requieran ser tramitadas por VITAL, serán recibidas solo por esta plataforma (VITAL) y se registrarán de manera simultánea en el Aplicativo SIGOB de modo que se generen números de expedientes en ambos aplicativos.

Para ello, el Profesional encargado de VITAL, deberá enviar diariamente el reporte de radicaciones recibidas, a través de correo electrónico institucional atencionalciudadano@epacartagena.gov.co, al profesional designado para la Ventanilla de Atención al Ciudadano del EPA Cartagena quien procederá a generar los oficios de Radicación con número de Correspondencia Externa con prefijo EXT y su respectiva contraseña de consulta.

Una vez generada la Radicación en SIGOB, deberá enviarse por el correo electrónico institucional el reporte de los Códigos de Radicación y contraseña al Profesional encargado de VITAL quien procederá a notificar al solicitante a través de la Plataforma VITAL.

El profesional designado encargado de la Ventanilla de Atención al Ciudadano NO podrá generar radicado a través del Aplicativo SIGOB para aquellas solicitudes de servicios recibidas a través del Correo Electrónico institucional atencionalciudadano@epacartagena.gov.co y cuyo objeto o fin *requiera de manera obligatoria* realizar su solicitud inicial a través de Vital (Véase numeral 6.3 del presente procedimiento). Solo podrán realizarlo una vez reciba la relación de solicitudes de servicios remitida por el funcionario encargado de Vital.

7.2.3 Radicación de Solicitudes de Servicios Exceptuados de VITAL:

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión:2.0
		Código: P – SC – 01

Para las solicitudes de servicios de trámites excluidos de VITAL (según numeral 6.3 de este procedimiento) y relacionados en el numeral 7.1.1.2, literal b, se procederá de la siguiente manera para su radicación:

Posterior a la confirmación del pago y verificación de la documentación e información requerida para el trámite, se radica la solicitud a través de la generación de un consecutivo de Correspondencia Externa en el aplicativo SIGOB con su respectiva contraseña.

Esta información es enviada al solicitante a través de correo electrónico emitido desde el correo institucional atencionalciudadano@epacartagena.gov.co, con el objeto de que pueda realizar su seguimiento en línea a la atención de su solicitud.

Para las solicitudes de *Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados que se encuentran en propiedad privada*, y cuya gestión se realiza también por fuera de VITAL, una vez revisada la documentación, se genera la radicación en SIGOB, y posteriormente se transfiere la solicitud a la Subdirección Administrativa y Financiera quien realiza la liquidación para el respectivo trámite.

Si el usuario manifiesta que el árbol se encuentra en espacio público, entre cableado eléctrico o que el individuo arbóreo se encuentra en mal estado se transfiere directamente a la Subdirección Técnica una vez radicado en SIGOB

7.3 TRASLADO DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS RADICADOS.

Luego de la radicación de las PSQRD y Solicitudes de servicios allegadas, se remitirán los expedientes para iniciar con la atención y emisión de respuestas a los usuarios. Estos traslados deberán realizarse a través del Aplicativo SIGOB (y VITAL cuando el tipo de solicitud así lo requiera), garantizando que dicho traslado se encuentre relacionado con el número radicado EXT, transfiriéndolos como derivadas

De acuerdo con el tipo de requerimiento surtirán los siguientes traslados:

7.3.1 Traslado de PSQRD:


Teniendo en cuenta las características de la PSQRD, el funcionario responsable de la radicación, la transfiere hacia el área de la entidad competente para su atención y/o trámite administrativo pertinente

Para ello, una vez radicada la PSQRD, se deberá trasladar a través de transferencia por SIGOB, al área que posea la facultad de dar respuesta o iniciar trámite de dicha solicitud así:

- **Oficina Asesora Jurídica:** Los Derechos de Petición, Acciones de Tutela, Demandas, Quejas son radicadas a la Oficina Jurídica generando con código de registro para su seguimiento.
- **Subdirección Administrativa y Financiera:** Se trasladan Derechos de petición, solicitudes de información, invitaciones, que indiquen asuntos de talento humano, envío de cotizaciones de bienes o servicios, envío de hojas de vida, información financiera, pagos, liquidaciones, estados de cuenta.
- **Secretaría Privada y/o Dirección General:** A la Dirección General se transfieren las invitaciones a eventos, reuniones, conferencias.

Los oficios y requerimientos de Concejo Distrital, Alcaldía Mayor de Cartagena, Secretarías y otros entes del Distrito, otros entes Gubernamentales y de control como Contralorías, Procuradurías, Personerías, Defensorías etc., cuando estos no obedezcan a requerimientos de Auditorías en curso o por realizarse. Igualmente se transferirán a la Secretaría Privada las solicitudes que no van dirigidas a la entidad o no son competencia del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena. (Numeral 7.3.3 del presente procedimiento)

- **Subdirección de Educación e Investigación Ambiental:** A esta subdirección son transferidas las invitaciones de colegios, universidades, comunidades y demás instituciones cuyo asunto se refiera a la realización, participación y/o acompañamiento en charlas y proyectos educativos o investigativos y de promoción relacionadas con el ambiente y actividades competentes del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena.

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión: 2.0
		Código: P – SC – 01

Recibidas las transferencias éstas se atenderán en los términos establecidos en los procedimientos internos de cada una de ellas.

7.3.2 Traslado de Solicitudes de Servicios (Trámites):

Radicada la solicitud, se procederá a generar la transferencia a la Mesa de Entrada de la Subdirección Técnica u Oficina Asesora Jurídica, o en su defecto, a Liquidaciones de la Subdirección Administrativa y Financiera según el tipo de trámite así:

- **Subdirección Administrativa y Financiera:** Se transfieren para liquidación de servicios las solicitudes de Licencias Ambientales, Permisos de Vertimientos, de Ocupación de Cauce, de Aprovechamiento Forestal de Inventario de Especímenes, de solicitud de PIN de Grandes Generadores (Área a construir mayor a 2000 m²) según lo estipulado en la Resolución 112 de 2020 y en general cualquier otro trámite que amerite la liquidación de servicio previo a su atención.
- **Subdirección Técnica:** Se transfieren todas las solicitudes que ingresan por SIGOB de Tratamiento de Aceites de Cocina Usados, Registro Único Ambiental, Inventario PCB, Aprovechamiento Forestal de Árboles Aislados (Tal y Poda) si corresponden a espacio público.
- **Oficina Asesora Jurídica:** Todas las demás solicitudes de servicios que no estén contenidas en los ítems anteriores deberán ser trasladadas a la Oficina

7.3.3 Traslado de PSQRD a Secretaría Privada:

Dentro de los requerimientos de usuarios y otras partes interesadas recibidos y radicados por SIGOB, se encuentran algunos cuya gestión y atención son de resorte de la Secretaría Privada del EPA Cartagena directamente

7.3.3.1 Traslado y Atención de Solicitudes de Información de los Órganos de Control, Concejo Distrital, Concejales, Contraloría Distrital y General de la República, Personería Distrital, Ministerios.

Se trata de aquellos que no obedecen a requerimientos propios realizados dentro de un proceso de Auditoría en curso o por iniciar.

Estas solicitudes, una vez radicadas, son transferidas a la Secretaria Privada de la entidad a través del sistema de información SIGOB.


Una vez recibida es estudiada por la Secretaria Privada y se establece la fecha de vencimiento para la respuesta. De acuerdo con el tipo de solicitud y el Órgano de Control que hace el requerimiento se aplican los términos de Ley descritos en el numeral 6.2. del presente documento.

En caso de ser requerido, para dar respuesta a la PSQRD se puede solicitar ampliación de información o emisión de concepto a las diferentes áreas de la entidad según la metodología y términos establecidos en el numeral 6.4 de este documento

Remitida la información, la Secretaria Privada procederá a su consolidación y la argumentación de la respuesta que atiende la solicitud. Posteriormente se realiza su respectivo trámite en SIGOB para el registro como una derivada y se traslada al Director General para su firma y una vez firmada se carga en el sistema de información SIGOB junto con los documentos que soportan la respuesta cuando así se anuncien.

Por último, se realiza el envío de la respuesta a través del correo definido por el órgano de control y/o peticionario.

7.3.3.2 Traslado y Atención de Solicitudes que no son competencia del Establecimiento Público Ambiental EPA Cartagena.

	PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN, RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS	Fecha: 07/12/2020
		Versión:2.0
		Código: P – SC – 01

De manera similar a la anterior, estas solicitudes, una vez radicadas, son transferidas a la Secretaría Privada de la entidad a través correspondencia derivada en el sistema de información SIGOB

Recibida la transferencia, es estudiada la solicitud por la Secretaría Privada y se establece la fecha de vencimiento para la respuesta con base en los términos de Ley definidos en el numeral 6.2 del presente documento.

En su estudio la Secretaría Privada establece las razones o causales de No Competencia del EPA Cartagena, y elabora una carta de traslado por competencia a la entidad correspondiente describiendo los hechos expuestos por el peticionario y los motivos que dan razón para la transferencia. Así mismo elabora una carta al peticionario a quien informa el traslado por competencia a otra entidad destacando el número del oficio de traslado.

Para la oficialidad de las cartas se realiza el respectivo trámite en SIGOB para su radicado, fechado y creación de relación como una derivada de la petición inicial; finalmente se dispone para la firma.

Una vez firmada esta se carga en el sistema de información SIGOB junto con los documentos que soportan la respuesta cuando así se anuncien.

Por último, se realiza la notificación así:

- a. A la entidad competente, el traslado se hace dentro del sistema de información SIGOB. Cuando es una entidad que no pertenece a la Alcaldía de Cartagena (Nivel central o descentralizado) se realiza el envío a través del correo electrónico se su página web.
- b. Al peticionario se hace el envío a través del correo electrónico registrado en el proceso de radicación de su petición y que se considera su información de contacto

7.4 SEGUIMIENTO A LAS PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS.

Una vez radicada. el usuario y el Establecimiento podrán conocer el estado de la PSQRD realizando la trazabilidad a través del código del registro y la contraseña asignada por el sistema de información SIGOB y/o la Plataforma VITAL, según el caso

La Secretaría Privada deberá realizar seguimiento a la oportunidad en la atención de las PSQRD y Solicitudes de Servicios y emitirá las alertas necesarias para ajuste y corrección en caso de desviaciones con relación a resultado esperado.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- F-SC-001 Formato para Recepción de Solicitudes

9. ANEXOS

N/A

10. CONTROL DE CAMBIOS

Rev. No.	Revisado por	Fecha de Revisión	Descripción de Cambios	Aprobó
01.	Subdirectora Administrativa y Financiera	15 de Febrero de 2013	Versión inicial	Director del EPA



**PROCEDIMIENTO PARA RECEPCIÓN,
RADICACIÓN Y TRANSFERENCIA DE
PSQRD Y SOLICITUDES DE SERVICIOS**

Fecha: 07/12/2020

Versión:2.0

Código: P – SC – 01

2.	<ul style="list-style-type: none">▪ Secretaria Privada EPA▪ Subdirectora Administrativa y Financiera▪ Asesor Externo de Planeación para el SGC	07 /12/ 2009	Cambio en la Codificación, alcance, objetivos y asignación de nuevos responsables Cambio en la Estructura del documento Modificación de las actividades del Procedimiento	Comité de Gestión y Desempeño Acta No. 010 de 2020
3.	<ul style="list-style-type: none">▪ Secretaria Privada EPA▪ Subdirectora Administrativa y Financiera▪ Subdirección Técnica▪ Oficina Asesora Jurídica▪ Asesor Externo de Planeación para el SGC	12/05/2021	Reestructuración del Procedimiento: Nombre (más específico y relacionado con el objetivo), Alcance, Actualización de las actividades del Procedimiento.	