

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS****P001****ESTABLECIMIENTO PUBLICO AMBIENTAL-EPA  
CARTAGENA****Dirección: Manga 4ta avenida Calle 28 # 27  
05- Edificio Seaport****Teléfono: 6421316****NOMBRE DEL SERVICIO Y/O PROCEDIMIENTO: Procedimiento de recepción de PQRS****1. RECURSO HUMANO QUE INTERVIENE EN EL SERVICIO**

SIBILA CARREÑO QUIRÓS- SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

KATTYA BOBADILLA PACCINI- SECRETARIA ADMINISTRATIVA (RECEPCIONISTA)

**2. HERRAMIENTAS Y EQUIPOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO**

COMPUTADOR

IMPRESORA

TELEFONO

ELEMENTOS DE BIOSEGURIDAD

PAPELERÍA

OFICINA

UTENCILIOS DE OFICINA

ACCESO A INTERNET

SCANNER

CORREO ELECTRÓNICO

**3. PRODUCTOS A EMPLEAR EN EL SERVICIO:**

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**4. PROCEDIMIENTO:**

	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>										
<b>PASO 1: RECEPCIÓN</b>	<p>El EPA CARTAGENA, para la atención al ciudadano dispone de los siguientes canales como medio para presentar un PQR o una sugerencia:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Para presentar un PQR: <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web a través de la ventanilla integral de tramites ambientales en línea (VITAL).</li> <li>Línea telefónica.</li> <li>Presencial a través de la ventanilla de atención al ciudadano ubicadas en las oficinas de la entidad.</li> </ul> </li> <li>Para presentar una sugerencia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web a través de la ventanilla integral de tramites ambientales en línea (VITAL).</li> <li>Línea telefónica.</li> <li>Buzón de sugerencia ubicado en las instalaciones de la entidad.</li> </ul> </li> <li>Para presentar una Denuncia: <ul style="list-style-type: none"> <li>Página web a través de la ventanilla integral de tramites ambientales en línea (VITAL).</li> <li>Presencial a través de la ventanilla de atención al ciudadano ubicadas en las oficinas de la entidad.</li> <li>Línea telefónica.</li> </ul> </li> </ol>	Aconsideración del ciudadano										
<b>PASO 2: RADICACIÓN</b>	<p>Una vez recibido el PQR, de manera inmediata es radicado en el Sistema de Gestión de correspondencia (SIGOB) de acuerdo con su medio y forma de presentación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MEDIO ESCRITO</th> <th>FORMA VERBAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formulario Web</td> <td>Presencial</td> </tr> <tr> <td>Formulario Físico</td> <td>Telefónica</td> </tr> <tr> <td>Oficio</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Correo electrónico</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Cada PQR deberá registrarse con la información de apoyo necesaria de acuerdo con la naturaleza de la misma. En el caso de las PQR Verbales, se debe proceder de conformidad con el Decreto 1166 del 2016 y registrar de manera expresa en el aplicativo dispuesto para tal propósito mediante la anotación de lo expuesto por el peticionario, diligenciando la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Número de radicación o consecutivo.</li> <li>Fecha y hora de recibido.</li> <li>Datos del Peticionario <ol style="list-style-type: none"> <li>Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado.</li> <li>Documentos de Identificación.</li> <li>Dirección de recepción de correspondencia</li> <li>Correo electrónico</li> </ol> </li> </ol>	MEDIO ESCRITO	FORMA VERBAL	Formulario Web	Presencial	Formulario Físico	Telefónica	Oficio		Correo electrónico		5-20 minutos
MEDIO ESCRITO	FORMA VERBAL											
Formulario Web	Presencial											
Formulario Físico	Telefónica											
Oficio												
Correo electrónico												

**FECHA DE ELABORACIÓN:**

6/10/2020

**RESPONSABLE:**

Sibila Carreño - Sub administrativa y financiera

**FECHA DE REVISIÓN**