



1. OBJETIVO:

Trazar las pautas y lineamientos que describen el tratamiento de toda modalidad de petición que la ciudadanía interponga ante la Autoridad Marítima Colombiana.

2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica para todas las peticiones realizadas por los ciudadanos, entidades públicas y/o privadas que tengan enlace con Dimar.

3. GLOSARIO:

Administrador sistema PQRS: Funcionario que se encarga de recibir, analizar, encauzar y hacer seguimiento a la respuesta de las peticiones interpuestas por la ciudadanía. Este funcionario es parte de Servicio de Atención al Ciudadano de la Sede Central.

Analista de servicio: Funcionario que se encarga de realizar las estadísticas y análisis del sistema de atención a peticiones, con el fin identificar oportunidades y/o no conformidades para los procesos.

Asesor de servicio Front Office: Funcionario que desempeña la labor de atención al usuario por cualquier canal de comunicación.

Canal de atención: Espacio, escenario o medio, a través del cual se garantiza la prestación de un servicio al ciudadano el cual brinda información, interacción e integración; tiene el propósito de acercarse a la ciudadanía y fortalecer la imagen institucional.

Ciudadano: Persona natural o jurídica, que requiere la realización de un trámite, la utilización o disfrute de un bien y/o la prestación de un servicio para la satisfacción de necesidades.

Consulta: Es el requerimiento que se hace a las autoridades en relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos más especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.

Desistimiento: Estado de una petición, cuando el ciudadano de manera voluntaria decide desistir de la solicitud realizada y/o cuando el usuario no complementa la información de la petición para entregarle una respuesta oportuna y eficiente.

Felicitación: Reconocimiento de la ciudadanía frente al servicio que presta la Entidad o por la labor que desempeñan sus funcionarios.

Gestor de servicio: Funcionario que se encarga en cada dependencia o Unidad de gestionar la respuesta del ciudadano, velando porque estas sean respondidas dentro de los tiempos legalmente establecidos; este funcionario vela por la calidad del proceso de servicio de atención al ciudadano.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

OAC (Oficina de atención al ciudadano): herramienta por medio de la cual, el personal de front office, realiza la radicación de trámites y PQRS de los ciudadanos, para iniciar su respectivo procedimiento, con el fin de entregar respuesta al requerimiento dentro de los tiempos estipulados,

Petición: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Presunta Irregularidad: Corresponde a una violación al régimen disciplinario; violación a las normas de la marina mercante; y/o violación a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de DIMAR.

Protocolo de atención: Guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor en su proceso con los ciudadanos para lograr mayor efectividad en el uso de un canal de atención.

Queja: Manifestación de inconformidad por el comportamiento inadecuado de un funcionario.

Reclamo: Manifestación de la insatisfacción sobre la deficiencia en el servicio prestado por la entidad, o el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos.

Responsable de la solicitud: Funcionario encargado de proyectar la respuesta al ciudadano.

Responsable del sistema PQRS: Funcionario que lidera el Servicio de Atención al Ciudadano a nivel nacional.

SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo): herramienta de gestión documental de la Entidad.

Sistema de atención a peticiones (PQRS): herramienta de comunicación interna que para el cumplimiento de los fines del Área de Servicio y Participación Ciudadana permite la radicación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como el escalamiento a áreas cuando la petición lo requiera, seguimiento, verificación de calidad de respuesta y envío de ésta al usuario.

Sugerencia: Permite al ciudadano presentar una propuesta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio institucional o el cumplimiento de la función pública.



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Directiva Permanente DP20150002-Grucog-Políticas y lineamientos para la coordinación y articulación del Sistema de Servicio y Participación Ciudadana de DIMAR.
- Circular No. CR-20150103 del 11 de septiembre de 2015, “Socialización Ley 1755 de 2015”, la cual especifica los casos en los cuales la petición requiera de una fundamentación jurídica o tenga posibles consecuencias judiciales para la Entidad.
- Política de Servicio al Ciudadano en el Sector Defensa.
- Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. (Acuerdo última versión)
- NTCGP 10002 «Satisfacción del cliente». (Acuerdo última versión).
- Modelo Estándar de Control Interno MECI. (Acuerdo última versión)
- Protocolo de Servicio
- Circular N° CR-20180187 mayo 11 de 2018.

5. CONDICIONES GENERALES:

Modalidades y término de respuesta de las peticiones

Modalidad de petición	Concepto	Ejemplo	Término para resolver	Término para resolver institucionalmente
Interés General o Particular	Solicitar reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio.	Estado de un trámite	Quince (15) días siguientes al recibo.	Quince (10) días siguientes al recibo.
		Reconocimiento de un derecho		
Peticiones de documentos y de información	Requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.	Copias de documentos	Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, aceptado y deberá entregarse las copias dentro de los 3 días siguientes.	Cinco (05) días siguientes al recibo.
		Requisitos del trámite		
		Información General		
Consulta	Es el requerimiento que se hace a las autoridades en	Copia de Normas	Diez (10) días siguientes al recibo.	Veinte (20) días siguientes al recibo.
		¿Cuál es la posición de DIMAR frente a los TLC?		
			Treinta (30) días siguientes al recibo.	



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

	<p>relación con las materias a su cargo, se trata de asuntos especiales y que requieren de la autoridad un estudio más profundo y detallado para aportar una respuesta.</p> <p>Dicha respuesta no compromete la gestión de la Entidad.</p>	<p>¿Cuál es la importancia del Día Marítimo Internacional para DIMAR?</p> <p>¿Cómo aporta DIMAR al desarrollo económico del país?</p>		
Peticiones entre autoridades	<p>Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra autoridad.</p>	<p>Petición presentada por el Ministerio de Ambiente.</p> <p>Petición del Alcalde del municipio de Coveñas</p> <p>Petición de la Superintendencia de Puertos y Transporte</p>	<p>Deberá trasladarse en un término no mayor de diez (10) días.</p>	<p>Cinco (05) días siguientes al recibo.</p>
Queja	<p>Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.</p>	<p>El funcionario Pepe Pérez maltrató verbalmente a un ciudadano</p> <p>Dirigida a las personas.</p>	<p>Quince (15) días siguientes al recibo.</p>	<p>Diez (10) días siguientes al recibo.</p>
Reclamo	<p>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 o la falta de atención a una solicitud.</p>	<p>El trámite entregado no cumple con lo solicitado.</p> <p>Dirigido al proceso.</p>	<p>Quince (15) días siguientes al recibo.</p>	<p>Diez (10) días siguientes al recibo.</p>
Sugerencia	<p>Es la manifestación de una idea o</p>	<p>Sugerencia para extender el horario en</p>	<p>Quince (15) días siguientes al</p>	<p>Diez (10) días siguientes al recibo.</p>



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

	propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	todas las unidades	recibo.	
Felicitación	Es el reconocimiento que hacen los ciudadanos frente al servicio que presta la Entidad o por la labor desempeñada por sus funcionarios.	Felicitaciones por agilidad en la entrega de un trámite	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.
Presunta irregularidad	El ciudadano da a conocer presuntos hechos delictivos o faltas disciplinarias de los funcionarios, y/o da a conocer acciones que presuntamente afecten la aplicación de las normas de marina mercante y/o bienes de uso público en jurisdicción de DIMAR.	Presuntamente, el funcionario está solicitando dinero para agilizar el trámite. Presuntamente, la lancha para viajar no cumplía con los estándares de seguridad como los chalecos salvavidas. Presuntamente, hay una invasión en una zona de bien de uso público.	Quince (15) días siguientes al recibo.	Diez (10) días siguientes al recibo.

- 1. No se requiere invocar expresamente que la solicitud corresponde a un Derecho de Petición:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo expresamente (Artículo 23, inciso 2).
- 2. Solicitud de prórroga:** Se debe tener en cuenta el termino adicional de respuesta en caso tal que la petición no pueda resolverse dentro de los términos señalados, se debe informar al ciudadano antes del vencimiento de la petición las razones por las cuales no es posible darle respuesta dentro del tiempo inicialmente previsto e informarle la fecha en la que se emitirá respuesta de la misma, tiempo que no podrá ser mayor al doble del tiempo inicialmente previsto (Artículo 14, parágrafo, Ley 1755 de 2015).
- 3. Traslado de la petición a otra entidad:** Si la solicitud no es competencia de DIMAR se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, en el caso de haber obrado por escrito. (Artículo 21, Ley 1755 de 2015).



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

4. **Falta Disciplinaria:** la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta parte primera del código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario (Artículo 31, Ley 1755 de 2015).
5. **Solicitud de aclaración:** En caso de evidenciar que la petición no es clara en su finalidad u objeto, se solicitará al usuario (máximo el día diez (10) de haberse radicado la petición) que la corrija o aclare, en un lapso máximo de diez (10) días. Una vez el ciudadano corrija o aclare la petición, se reinicia el tiempo máximo para darle respuesta.
6. **Deber de gestionar PQRS:** Se deben clasificar como PQRS, todas aquellas solicitudes que lleguen a la Entidad por cualquier canal de comunicación, de acuerdo a los conceptos vistos en el presente documento.
7. **No se deben clasificar como PQRS, todas aquellas solicitudes que indiquen:**
 - a. Solicitudes de un trámite
 - b. Acciones de tutela
 - c. Recurso de reposición
 - d. Acción popular
 - e. Demandas
 - f. Solicitud de trazados de jurisdicción
 - g. Solicitud de conceptos técnicos
 - h. Solicitud de ascenso
 - i. Comunicaciones generales que no requieran de una respuesta
8. **Correo oficial de comunicación con el ciudadano:** Dimar@dimar.mil.co (esta cuenta de correo, es manejada por el Área de Servicio y Participación Ciudadana)
9. **Si se reciben peticiones en correo institucional de un funcionario:** éste deberá reenviar de manera inmediata dicho mensaje a la cuenta de correo oficial: Dimar@dimar.mil.co
10. **Canales de comunicación y rol responsable de cargar la información de las peticiones al sistema de atención a peticiones:**

Canal de comunicación	Rol responsable	Medio de radicación
Presencial	Asesor de servicio Front Office	A través de la OAC
Telefónico		A través del punto radicador Asepac
Línea anticorrupción	Asesor de servicio Front Office Administrador sistema PQRS	Los canales que son manejados por otras dependencias, como las redes sociales (Acoes) deberán enviar la petición al correo,
Buzón de sugerencias	Analista de servicio	
Correo electrónico		



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

Chat		dimar@dimar.mil.co , para su respuesta o cargue en el sistema.
Foro		
Portal web		
Redes sociales		
APP		
Escríbale al Director	Automático	A través de Sede Electrónica
Correo postal	Área de gestión documental	A través del SGDEA

- 11. Término de registro de peticiones en sistema:** Se debe tener en cuenta que la petición quedará registrada con fecha del día en que fue cargada la misma al sistema, por lo que es de estricto cumplimiento que las peticiones se carguen el mismo día de su registro. Las peticiones que son enviadas fuera del horario laboral, deberán ser cargadas el día hábil siguiente a primera hora. Dado lo anterior, los procesos que envíen peticiones, deberán tener en cuenta esta premisa.
- 12. Número de radicado:** Cada una de las peticiones debe tener el código de registro entregado por el sistema de atención a peticiones (PQRS).
- 13. Gestión de peticiones que no requieren gestión por una dependencia:** En caso de que la respuesta a la petición no requiera de su traslado a otra dependencia, el Administrador del sistema PQRS, asumirá las actividades a realizar en este procedimiento por el responsable de la solicitud.
- 14. Plan de contingencia:** En caso de que el sistema de atención a peticiones se encuentre fuera de servicio, se deberá iniciar el plan de contingencia, que consiste en el control de las peticiones a través del correo electrónico institucional dimar@dimar.mil.co:
 - a. **Gestores de Servicio de capitanías:** recopilarán las peticiones que ingresen a la Entidad dando el trámite respectivo internamente. Una vez vuelva en funcionamiento el sistema, las peticiones deberán ser cargadas junto con su respuesta, en caso de ya haberse emitido la misma.
 - b. **Gestores Sede Central, capitanías y responsables de la solicitud:**
 - i. Las respuestas a las peticiones que ya estén asignadas en el aplicativo deberán enviarse al correo dimar@dimar.mil.co, desde donde se enviará al usuario (por favor indicar en el correo el número de la petición) una vez entre en funcionamiento el sistema, éstas deberán cargarse de forma inmediata.
 - ii. En el caso de las peticiones recibidas por medio físico y teniendo en cuenta que las mismas se responden con oficio, se deberá enviar copia escaneada al correo dimar@dimar.mil.co, con el fin de continuar con el control; así mismo las respuestas en físico se deberán cargar al sistema una vez esté en funcionamiento.
 - iii. Las solicitudes que ingresen a la Entidad durante este lapso, serán tramitadas internamente por correo electrónico tanto a nivel central como regional. Las respuestas



por correo electrónico, saldrán del correo institucional para el manejo de peticiones (dimar@dimar.mil.co)

- 15. Cuando la respuesta a la petición requiera de una fundamentación jurídica o tenga posibles consecuencias judiciales para la Entidad:** ésta deberá proyectarse y ser enviada a más tardar faltando cinco (05) días hábiles al vencimiento de los términos para visto bueno del Grupo Legal Marítimo en Sede Central, o de los abogados de la Capitanía de Puerto, según sea el caso. (literal C, título IV circular CR-20150103 del 11 de septiembre de 2015).
- 16. Peticiones verbales:** En cumplimiento al «Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente» todas las peticiones verbales, sin importar su canal de ingreso, deberán ser cargadas al sistema PQRS, entregando al ciudadano el número de radicado de su petición.
- 17. Petición verbal incompleta:** En caso de que para la respuesta de la petición verbal interpuesta, se requiera de información adicional que no esté disponible en el momento de radicación, se requerirá al ciudadano completarla o solicitarle que inicie la petición desde los diferentes canales disponibles, cuando la tuviera completa, si insiste en radicarla incompleta se radicará y se enviará de respuesta formal de solicitud de aclaración o lo que corresponda.

18. Petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1166 de 2016, el cual se refiere a la presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales, en el artículo 2.2.3.12.9 se estipula que las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de las mismas.

Dado lo anterior, para la radicación de una petición en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se llevará el procedimiento señalado en los puntos 16 y 17 donde se menciona generar la radicación de la solicitud a través del Sistema de Atención a Peticiones.

- 19. Registro de novedades en el Sistema PQRS:** Dentro de las novedades aplicadas al Sistema PQRS se encuentran:
- El estado «envío de correo postal» no genera afectación a los tiempos de la petición, sin embargo para que el usuario reciba la respuesta se requiere sea remitido en un término a más tardar (2) días después de la emisión de la respuesta.
 - El estado de «Revisión de la respuesta» permite la devolución de la acción.
 - El Oficio de notificación de prórroga es obligatorio.
 - La respuesta a las peticiones permite la revisión de múltiples usuarios.
 - El Sistema de Atención a Peticiones solicita el registro acerca de si se requieren o no, acciones de mejora.



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		Inicio		
1		Verificar diariamente requerimientos de PQRS recibidos los diferentes canales de atención y comunicación con el ciudadano.	Asignación de acuerdo con: - 5 Condiciones Generales - Numeral 10	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
2		Registrar diariamente en el Sistema de atención a peticiones (PQRS) toda petición que llegue a la Entidad por cualquiera de los canales anteriormente verificados.	Asignación de acuerdo con: - 5 Condiciones Generales - Numeral 10	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
3		¿Es Dimar la Entidad competente para dar respuesta a la petición?	Administrador sistema PQRS	N/A
4		Remitir la petición a la Entidad competente dentro del plazo legal vigente, solicitando copia de lo actuado para cerrar la solicitud e informar al ciudadano del traslado de su petición.	Administrador sistema PQRS	Oficio de traslado al ciudadano y a la Entidad
5		¿La petición es clara, precisa, entendible y/o coherente para que permita producir un pronunciamiento?	Administrador sistema PQRS	N/A
6		Solicitar al ciudadano aclarar de manera inmediata la petición, indicándole que sin ello no se podrá dar respuesta a la misma y que se encuentra en estado «En espera de aclaración por parte del ciudadano».	Administrador sistema PQRS	Oficio de solicitud aclaración



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
7		¿El ciudadano clarificó la petición para entregarle una respuesta oportuna y efectiva?	Administrador sistema PQRS	N/A
8		Notificar desistimiento de la petición al ciudadano, en caso de que el usuario no aclare su solicitud en el tiempo legal vigente.	Administrador sistema PQRS	Documento de desistimiento
9		¿Implica una presunta violación al régimen disciplinario? (presunta irregularidad)	Administrador sistema PQRS	N/A
10		Radicar la presunta irregularidad al Coordinador General, quien determina el paso a seguir, guardando la confidencialidad del caso.	Administrador sistema PQRS Coordinador General	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
11		¿Implica una presunta violación a las normas de la marina mercante y/o a las normas de bienes de uso público de jurisdicción de DIMAR? (presunta irregularidad).	Administrador sistema PQRS	N/A
12		Radicar: al Gestor de Servicio de la unidad correspondiente, quien le informa al Capitán de Puerto para determinar el paso a seguir, guardando la confidencialidad del caso.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
13		¿Es una queja? ¿La petición implica una falta del funcionario, referente al servicio ofrecido al ciudadano?	Administrador sistema PQRS	N/A
14		Radicar la solicitud a la dependencia o unidad competente de emitir la respuesta, enviando toda la información recibida y solicitando dar agilidad a la petición del usuario, clasificada como Queja.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
15	<pre> graph TD B[] --> E1{Evaluar} E1 -- Sí --> R1[Radicar] E1 -- No --> C1[Clasificar] R1 --> C1 C1 --> I[Informar] I --> R2[Radicar] R2 --> E2{Evaluar} E2 -- Sí --> R3[Recibir] E2 -- No --> R2 R3 --> Res[Responder] Res --> C[] </pre>	¿Es una falta de los procesos internos de la Entidad y/o implica un reclamo?	Administrador sistema PQRS	N/A
16		Radicar la solicitud a la dependencia o unidad competente de emitir la respuesta, enviando toda la información recibida y solicitando dar agilidad a la petición del usuario, clasificada como reclamo.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
17		Clasificar la solicitud según el tipo de petición al que pertenezca.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
18		Informar al usuario a través del canal idóneo que la petición ha sido recibida y enviada al área correspondiente para su respuesta	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS) Correo automático
19		Radicar la petición a la dependencia o unidad competente de emitir la respuesta, enviando toda la información recibida.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
20		¿La dependencia a la que fue radicada la petición aceptó su competencia para dar respuesta?	Responsable de la solicitud	N/A
21		Recibir la petición interpuesta por el ciudadano y analizarla para emitir respuesta al usuario dentro del tiempo legal vigente.	Responsable de la dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
22		Responder la petición del ciudadano dentro del tiempo legal vigente, resolviendo a fondo a todas las situaciones planteadas por el ciudadano en su petición y cumpliendo con los protocolos de atención (respeto, cordialidad, ortografía, redacción)	Responsable de la solicitud o Responsable de la dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)



PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
23		¿La dependencia o unidad competente de emitir la respuesta solicitó aplazar la fecha de contestación?	Administrador sistema PQRS	N/A
24		Justificar la solicitud de aplazamiento de la respuesta. Este plazo no puede exceder el doble del inicialmente previsto.	Responsable de la solicitud o dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
25		Realizar el aplazamiento de la solicitud en el Sistema de atención a peticiones (PQRS) de la Entidad e informar al ciudadano.	Responsable del sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
26		Notificar al usuario sobre la solicitud de prórroga	Responsable de la solicitud o dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
27		¿Se respondió la petición antes de los últimos cinco (05) días hábiles a su vencimiento?	Administrador sistema PQRS	N/A
28		Notificar a la dependencia o unidad competente que la petición está próxima a vencer (Primera notificación).	Administrador sistema PQR	Sistema de atención a peticiones (PQRS) – Notificación automática
29		¿Se respondió la petición el día hábil anterior a su vencimiento?	Administrador sistema PQRS	N/A
30		Notificar a la dependencia o unidad competente que la petición está próxima a vencer (Segunda notificación).	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS) – Notificación automática
31		¿Se respondió la petición en el tiempo establecido para dar respuesta al ciudadano?	Administrador sistema PQRS	N/A



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
32	<pre> graph TD D[D] --> G[Generar] G --> R[Recibir] R --> E{Evaluar} E -- No --> 7((7)) E -- Si --> F[Firmar] F --> Rad[Radicar] Rad --> Env[Enviar] Env --> Enc[Encuestar] Enc --> Ana[Analizar] Ana --> E[E] </pre>	Generar el formato G5-02-FOR-001 solicitando se informen los motivos por los cuales no se dio respuesta a la petición dentro de los tiempos legales vigentes y solicitando se dé respuesta al ciudadano de inmediato. (Firma Grucog)	Administrador sistema PQRS	Formato G5-02-FOR-001
33		Recibir: la respuesta de la dependencia o unidad.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
34		¿La respuesta emitida por la dependencia responde a todas las situaciones planteadas por el ciudadano en su petición y cumple con los protocolos de atención (respeto, cordialidad, ortografía, redacción)?	Administrador sistema PQRS	N/A
35		Firmar la petición de respuesta al ciudadano.	Responsable sistema Jefe de dependencia	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
36		Radicar la respuesta al ciudadano.	Administrador sistema PQRS	Oficio de respuesta radicado
37		Enviar la respuesta al ciudadano a través del canal solicitado por el mismo.	Administrador sistema PQRS O Responsable de dependencia o solicitud	Sistema de atención a peticiones (PQRS)
38		Encuestar al ciudadano para conocer el grado de satisfacción con el servicio recibido.	Administrador sistema PQRS	Sistema de atención a peticiones (PQRS) Encuesta automática
39		Analizar semanalmente las no conformidades derivadas de las peticiones radicadas, así como de las encuestas recibidas.	R-Asepac	Archivo Excel (realizar formato) SGDEA



PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN A PETICIONES

Subproceso: SERVICIO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Código: G2-02-PRO-001
Versión: 7

No	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
40	<pre> graph TD E[E] --> Evaluar{Evaluar} Evaluar -- No --> C1((1)) Evaluar -- Sí --> Informar1[Informar] Informar1 --> Enviar[Enviar] Enviar --> Informar2[Informar] Informar2 --> Verificar[Verificar] C1 --> Verificar Verificar --> FIN([FIN]) </pre>	¿Se sugiere el levantamiento de una acción correctiva, preventiva o de mejora?	R-Asepac	N/A
41		Informar: con periodicidad mensual al proceso correspondiente y al SGI acerca de la pertinencia de levantar una acción correctiva, preventiva o de mejora, indicando el porqué. (Firma Asepac).	R-Asepac	Memorando SGDEA
42		Enviar informe de no conformidad presentadas al SGI y al proceso correspondiente para actuar de acuerdo a lo establecido en el procedimiento G2-PRO 026	R-Asepac	Correo electrónico
43		Informar al Área de Servicio y Participación Ciudadana, el análisis realizado y el plan de acción establecido	Líder de calidad del proceso	Memorando SGDEA
44		Verificar que el proceso haya tomado las acciones correspondientes con el fin de mitigar que se reitere el hecho presentado.	Administrador SGI	SIMEC
		FIN		

1. FACTORES DEL AMBIENTE, LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Toda actividad rutinaria y no rutinaria, interna o externa, en todas las áreas y unidades de trabajo; que se desarrolle dentro del cumplimiento de la misión de la DIMAR, debe realizarse teniendo en cuenta el cuidado al medio ambiente y las personas, es por esto que se analizaron cada una de las actividades de la entidad y se determinaron los aspectos e impactos ambientales que se generan; los peligros y riesgos asociados; y las necesidades para establecer los controles, desde la gestión ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo.

Por tal razón, en desarrollo de cada actividad se debe tener en cuenta la identificación de peligros, evaluación, valoración de riesgos y determinación de controles, los aspectos e impactos ambientales,



el contexto normativo que se debe cumplir, los programas de gestión y procedimientos seguros de trabajo, para lograr mejorar las condiciones de trabajo, minimizar cualquier riesgo en el desarrollo de las actividades y realizar un adecuado manejo y optimización de los recursos, para prevenir, mitigar, controlar y compensar de ser necesario el impacto generado por la actividad realizada.

7.1. Factores del ambiente

La DIMAR identificó los aspectos ambientales relacionados a la actividades, y sus impactos ambientales asociados, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales, en todas sus dependencias; lo cual se observa en la **Matriz de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales** para una consulta del nivel de detalle requerido y determinar el programa ambiental que lo minimiza.

7.2. Factores de la seguridad y salud en el trabajo

La DIMAR identificó, evaluó y valoró los factores de riesgos presentes en los procesos de la Entidad, para establecer mecanismos que los eliminen o mitiguen a los límites tolerables en todas sus dependencias; lo cual se observa en la **Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación, Valoración de Riesgos** y determinación de controles por dependencia para una consulta del nivel de detalle requerido, detallando las medidas de intervención que lo minimice.

8. ANEXOS

No aplica.