

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		TRASLADO DE PETICIONES CIUDADANAS POR NO COMPETENCIA				SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión	
		Proceso: Servicio al Ciudadano					
Versión: 1		Vigencia: 03/07/2025				Código: P-A-SCD-02	
1. OBJETIVO(S)		Establecer los lineamientos y acciones necesarias para el correcto traslado de las peticiones ciudadanas que sean recibidas por la Entidad y cuya competencia corresponda a otra autoridad, asegurando por parte del Ministerio una atención eficaz, transparente y conforme con el marco normativo vigente, fortaleciendo la confianza y la participación de la ciudadanía en la gestión institucional.					
2. ALCANCE		El presente procedimiento inicia desde la recepción de la comunicación a trasladar, identificación de la falta de competencia o devolución y termina con la comunicación o notificación a las entidades competentes y al peticionario(a).					
3.POLITICAS DE OPERACIÓN		1. Todas las peticiones ciudadanas deben ser gestionadas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente, garantizando una atención oportuna y eficaz. 2. Las peticiones serán analizadas con criterios de competencia funcional y temática, con el fin de ser correctamente direccionadas al área responsable o trasladar a la entidad pública o privada competente para dar respuesta; evitando reprocesos y devoluciones. 3. Toda petición y su respuesta deberá ser registrada y gestionada a través del Sistema de Gestión Documental institucional, asegurando su trazabilidad, seguimiento y control. 4. Las respuestas a las peticiones ciudadanas deben ser claras, completas, respetuosas, pertinentes, comprensibles; gestionadas y enviadas al peticionario o peticionaria dentro de los términos de Ley, garantizando respuesta de manera precisa las necesidades planteadas por la ciudadanía. 5. Se debe garantizar la protección de los datos personales y la confidencialidad de la información contenida en las peticiones, conforme a las disposiciones legales vigentes. 6. En caso de que la dependencia que recibe una petición ciudadana determine que no es su competencia dar respuesta, deberá devolver a la UCGA a través del Sistema de Gestión Documental, inmediatamente se identifique, con la justificación de la falta de competencia. De no ser devuelta dentro del plazo establecido, la dependencia asumirá la gestión de la respuesta con el área competente, garantizando el cumplimiento de los términos de Ley. 7. La UCGA direccionará las peticiones ciudadanas dentro de las siguientes 24 horas hábiles luego de recibida la petición en la bandeja del Sistema de Gestión Institucional. 8. La UCGA trasladará a las entidades públicas o privadas las peticiones ciudadanas de las cuales el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible no es competente para dar respuesta, indicando la competencia de la entidad que recibirá y enviando copia al peticionario. La gestión la hará dentro de los 3 días hábiles siguientes de haber recibido la petición en la bandeja de la UCGA -Sistema de Gestión Documental y a través de este mismo sistema, gestionará el oficio de traslado.					
4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA		a. Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia. b. Ley 1755 de 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. c. 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. d. Ley 1952 de 2019, por la cual se expide el Código Disciplinario Único, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.					
5. PROCEDIMIENTO							
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO	
1	Recibir peticiones ciudadanas	P	Recibir desde la persona encargada del direccionamiento de la UCGA a través de Sistema de Gestión Información, las PQRSD que no son competencia de la entidad y que por ende requieren ser trasladadas a entidades públicas o privadas.	Persona encargada de traslados UCGA	X	Comunicación oficial radicada en el sistema de gestión documental.	
2	Analizar la comunicación	H	Leer y analizar la petición asignada a través del Sistema de Gestión de Información, identificando la o las entidades a las que debe ser remitida. Nota 1: En caso de que se identifique que el Ministerio si es competente, la persona encargada de traslados UCGA, devuelve por el mismo sistema, la comunicación a la persona encargada del direccionamiento, para retomar la gestión de direccionamiento. No obstante, deberá argumentar el área competente para dar respuesta.	Persona encargada de traslados UCGA	X	Comunicación oficial y anexos radicados a través del Sistema de Información dispuesto por la entidad.	

5. PROCEDIMIENTO

N°.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
3	Elaborar comunicación de traslado de petición ciudadana	H	La persona asignada en la UCGA realizará y gestionará la comunicación oficial a través del Sistema de Información, para trasladar a la entidad pública o privada que corresponda y al peticionario. Nota 1: Tiempo de ejecución: máximo dos (2) días hábiles después de asignada la comunicación a través del Sistema de Gestión de Información. Nota 2: Verificar los datos de notificación y envío del peticionario y entidad(es). Se cuenta con los datos de notificación del peticionario, continúa con la actividad 5. En caso de identificar que no se cuentan con datos de notificación del peticionario desde la radicación, el colaborador deberá solicitar para el peticionario la notificación por aviso, aplicando lo descrito en la actividad 4 de este procedimiento.	Persona encargada de traslados UCGA		Proyecto de comunicación oficial de salida radicado
4	Diligenciar la notificación por aviso	H	Descargar del aplicativo SOMOSIG el formato F-A-SCD-29 Aviso de fijación y desfijación, vigente, realizar su diligenciamiento y remitirlo para revisión junto con la respuesta a la PQRS.	Persona encargada de traslados UCGA	X	Comunicación oficial de salida radicado Formato F-A-SCD-29 Aviso de fijación y desfijación, diligenciado.
5	Revisar oficio de respuesta y formato de notificación por aviso (cuando aplique)	V	Revisar a través del Sistema de Gestión Documental, la respuesta a la comunicación oficial y formato F-A-SCD-29 Aviso de fijación y desfijación, en caso de que aplique, garantizando que la misma cumpla con los criterios de calidad, oportunidad, coherencia y claridad y demás normas, lineamientos e instrucciones institucionales. Nota 1: En caso de ajustes, se devuelve a través del Sistema de Gestión de Información, para lo pertinente. Continúa con la actividad 3. Nota 2: En caso de aprobación, pasa a la siguiente actividad	Revisor asignado en UCGA		Información del radicado en el sistema de información de gestión documental
5	Firmar las comunicaciones oficiales de salida y formato de notificación por aviso (cuando aplique)	V	Firmar la comunicación oficial de salida a través del Sistema de Gestión Documental y enviarla al Gestor de Correspondencia de la UCGA, para notificar a la entidad y al peticionario. Cuando se revise el formato F-A-SCD-29 Aviso de fijación y desfijación, en caso de que aplique, el Coordinador(a) de la UCGA firmará la fijación del aviso.	Coordinador UCGA Persona encargada de la respuesta de la UCGA	X	Comunicación oficial de salida radicado Formato F-A-SCD-29 Aviso de fijación y desfijación, con firma de fijación (cuando aplique)
6	Enviar la respuesta	A	El Gestor de archivo se encargará de gestionar el envío de la comunicación de traslado a la entidad competente, así como, al peticionario en caso de contar con sus datos de notificación. Fin del procedimiento. En caso de que se desconozcan datos de notificación del peticionario, se deberá aplicar la siguiente actividad, por parte de la persona encargada de traslados UCGA	Gestor de archivo UCGA Persona encargada de traslados UCGA	X	Comunicación oficial de salida radicado

5. PROCEDIMIENTO	
------------------	--

Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
7	Notificar por aviso	A	La persona encargada de la respuesta de la UCGA publica el aviso de notificación en la cartelera dispuesta en el punto de atención presencial. Pasados cinco (5) días hábiles de la publicación, por parte de la persona encargada de traslados de la UCGA se desfijará el aviso, se diligenciarán los datos de desfijación y se remitirá para firma del Coordinador de la UCGA. Máximo al día hábil siguiente de la desfijación y firma del Coordinador de la UCGA, la respuesta y aviso serán publicados en la página web del Ministerio en el enlace: https://www.minambiente.gov.co/?s=aviso Fin del procedimiento.	Coordinador UCGA Persona encargada de traslados UCGA	X	Comunicación oficial de salida radicado Formato F-A-SCD-29 Aviso de fijación y desfijación, con firma de fijación y desfijación

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

* **Notificación por aviso:** Forma de comunicación que se utiliza cuando no es posible realizar la notificación personal. Se aplica en situaciones donde no se ha podido notificar personalmente a una parte o a un tercero, porque no se conoce la dirección o datos de notificación del peticionario.

* **Petición anónima:** cuando la comunicación no esté firmada ni contiene el nombre del responsable o responsables de su contenido.

* PQRSD: Petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia.

* **UCGA:** Unidad Coordinadora para el Gobierno Abierto y Servicio a la Ciudadanía.