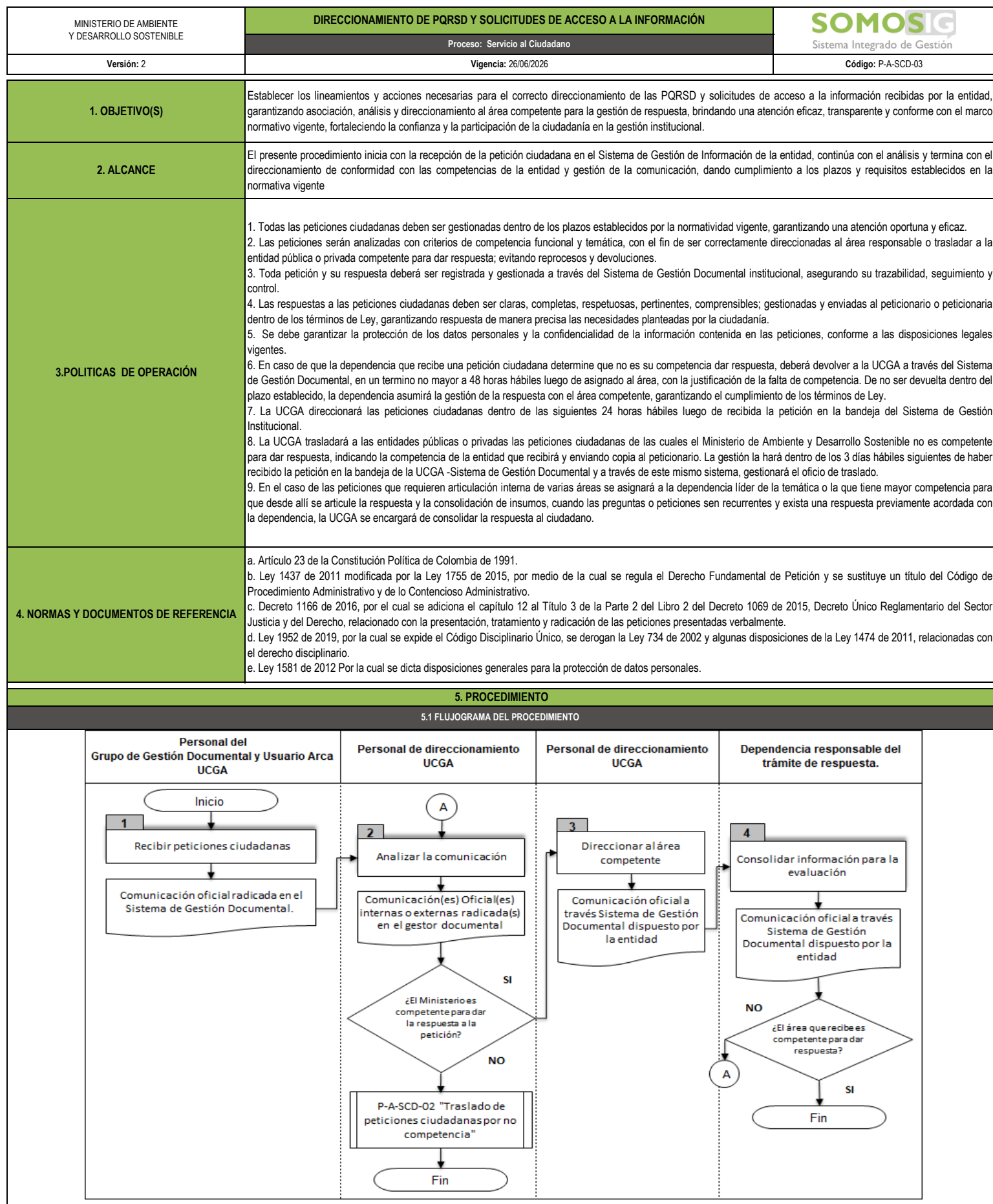




N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Recibir peticiones ciudadanas	P	Recibir desde radicación en el usuario de la UCGA del Sistema de Gestión Documental las comunicaciones ingresadas a través del correo info@minambiente.gov.co y Formulario Web	Personal del Grupo de Gestión Documental y Usuario Arca UCGA	X	Comunicación oficial radicada en el Sistema de Gestión Documental.
2	Analizar la comunicación	H	Se analiza la comunicación como se describe a continuación: a) Leer y analizar la petición asignada a través del Sistema de Gestión Documental . b) Verificar que los anexos estén en formato legible y completos. c) Verificar la tipificación. En caso de que la tipificación asignada por radicación no corresponda al contenido de la petición, se deberá ajustar la tipificación, asignando temática y demás criterios que correspondan. d) Verificar si la petición ingresada se trata de una comunicación duplicada, en tal caso el direccionador deberá desde el Sistema de Gestión Documental , ir a la sección "Información del radicado" y vincular la comunicación al radicado que corresponda escogiendo la opción "Asociar" y remitirla al área conforme al antecedente asociado. e) Verificar el área del Ministerio o entidad pública o privada competente para dar respuesta. Si el Ministerio es competente para dar la respuesta a la petición, continúa con la actividad 3. Si el Ministerio no es competente para dar la respuesta a la petición, se asigna a la persona encargada de traslados PQRSU UCGA para tramitar la comunicación de traslado a la entidad pública o privada que corresponda de acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-A-SCD-02 "Traslado de peticiones ciudadanas por no competencia".	Personal de direccionamiento UCGA	X	Comunicación oficial y anexos radicados a través Gestión Documental dispuesto por la entidad
3	Direccionar al área competente	H	El personal de Direccionamiento UCGA, direcciona al área competente e informa a las demás áreas responsables de la respuesta, a través del Sistema de Gestión Documental. Tiempo de ejecución: máximo 24 horas hábiles después de asignada la comunicación, desde su radicación.	Personal de direccionamiento UCGA		Comunicación oficial a través Sistema de Gestión Documental dispuesto por la entidad.
4	Gestionar la comunicación	A	El área competente revisa la petición y gestiona la respuesta. En caso de que el área que recibe no sea competente para dar respuesta, deberá devolver a la UCGA, dentro de 48 horas hábiles posterior a la asignación, a través del Sistema de Gestión Documental argumentando el por qué no es competente para dar respuesta y sugerir área o entidad competente; para que UCGA continúe con la actividad 2. Fin del procedimiento	Dependencia responsable del trámite de respuesta.	X	Comunicación oficial a través Sistema de Gestión Documental dispuesto por la entidad.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

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

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