



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION JURIDICA

ATENDER  
PETICIONES

CODIGO : PGJ04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2018

VERSIÓN:05

<b>Elaborado por</b> Nombre <b>RICARDO LEON RUEDA</b> Cargo: JEFE OFICINA JURIDICA	<b>Revisado por</b> Nombre <b>ERIKA PEREZ PINZON</b> Cargo PROFESIONAL DE APOYO CALIDAD	<b>Aprobado por:</b> Nombre: <b>HUGO ALFONSO ARCHILA</b> Cargo: GERENTE
--	---	---

### 1. INTRODUCCION

El presente documento describe el Procedimiento PGJ04-00 Atender peticiones, indicando su objetivo, alcance, definiciones, normatividad, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman y control de cambios del procedimiento.

### 2. OBJETIVO

Atender dentro de los términos legales las acciones de carácter judicial o extrajudicial como por ejemplo derechos de petición y cartas, que la comunidad en general remite al IFC.

### 3. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la recepción y el análisis de la solicitud; finaliza con la generación de la respuesta a las solicitudes; contempla el seguimiento para la recepción de respuestas, la solicitud de reportes, la atención de la solicitud, el registro, cierre y la comunicación de la respuesta al solicitante

### 4. DEFINICIONES

- **PETICION:** es aquel derecho que tiene toda persona individual o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes -normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- **ACCIONES JUDICIALES:** es la facultad que tiene el individuo para promover el ejercicio de la jurisdicción, a fin de que esta se resuelva sobre la pretensión, que aquel dice tener.
- **DERECHO DE PETICION:** es un derecho que la Constitución nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

### 5. NORMATIVIDAD

Normatividad

Ver Nomograma del Proceso

### 6. DESCRIPCION DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	FORMATO - EVIDENCIA
-----	-----------	-------------	-------------	---------------------



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTION JURIDICA**

**ATENDER PETICIONES**

CODIGO : PGJ04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2018

VERSIÓN:05

1	Recibir y analizar solicitud para responder petición	El Jefe de la Oficina Jurídica, revisará la correspondencia enviada por medio del aplicativo QF Document y correo institucional de la oficina jurídica. Analiza la petición entregada, entendiendo esta como aquellas acciones de carácter judicial o extrajudicial, verifica los anexos si los hay, en caso de que la petición no corresponde a esta oficina será direccionado a la dependencia que competente. Cuando la solicitud llega de manera verbal, se le solicita al cliente registrarla en el formato RAC01-02 que está disponible en los buzones de sugerencias, y radicarlos en la ventanilla única para que continúe con el tramite correspondiente.	El Jefe de la Oficina Jurídica	Correspondencia en QF Document  RAC01-02
2	Asignar funcionario para responder la petición	El Jefe de la Oficina Jurídica del IFC entrega la solicitud al Profesional designado de su dependencia para que atienda y proyecte la respuesta, diligenciando el formato RGJ04-01 Control de Seguimiento a Peticiones, en los campos: Número (Nº.) de radicación, tema, responsable designado, solicitante, fecha y hora de entrega.	El Jefe de la Oficina Jurídica Profesional designado	RGJ04-01 Control de Seguimiento a Peticiones
3	Analizar solicitud para respuesta	El profesional designado de la dependencia del IFC analiza las necesidades del cliente respecto a la petición enviada para poder emitir una respuesta clara y precisa; identifica los elementos de juicio necesarios para la emisión de la misma dentro de los términos.	Profesional designado	Ninguno
4	Realizar seguimiento para respuesta	El Jefe de la Oficina Jurídica del IFC, designa en un profesional para que realice el seguimiento a las solicitudes de acuerdo al formato RGJ04-01 Control de seguimiento peticiones, revisando los términos legales para contestar, registrando lo encontrado en el campo observaciones.	El Jefe de la Oficina Jurídica	RGJ04-01 Control de seguimiento peticiones,
5	Responder la solicitud	El profesional designado de la dependencia del IFC proyecta una respuesta en atención a la solicitud realizada, bajo los términos estipulados para el mismo y contemplando la normatividad vigente para el caso. En esta actividad se diligencia el campo fecha de entrega, del formato RGJ04-01 Control de seguimiento a peticiones.	Profesional designado	Oficio carta RGD01-00



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTION JURIDICA**

**ATENDER PETICIONES**

CODIGO : PGJ04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2018

VERSIÓN:05

6	Determinar necesidad de componente jurídico para respuesta	El profesional designado de la dependencia del IFC determina si el documento requiere de soporte jurídico para complementarlo. Si la respuesta proyectada necesita soporte jurídico, se hace un llamado al procedimiento PGJ08-00 Analizar y expedir conceptos u orientaciones de tipo jurídico y regresa a la actividad 5, en caso contrario se ejecuta la actividad 7.	Profesional designado	RGJ04-02 Oficio de respuesta derechos de petición
7	Verificar el cumplimiento de la petición con los requisitos del cliente	<p>El profesional designado de la dependencia del IFC que proyecta la respuesta revisa las condiciones y estado del documento respuesta a la petición entablada, para garantizar que se encuentre realizada bajo los lineamientos de las normas nacionales, realizando las siguientes revisiones: La respuesta esté dirigida al peticionario indicando el número de radicado, La dirección debe corresponder a la registrada en la petición, La respuesta debe ser clara, en términos precisos, resolviendo la inquietud del ciudadano, Si en la respuesta se citan normas deben transcribirse los apartes correspondientes o adjuntar el texto, Si la respuesta es parcial, esta debe indicar cuando se dará respuesta definitiva, La respuesta debe ir firmada por el encargado de la dependencia que la proyecta, Cuando se han enviado respuesta a las peticiones y llega el recibido a la dependencia se debe conservar una copia en archivo y La respuesta debe encontrarse dentro de los términos de tiempo indicados.</p> <p>De fondo verifica si la proyección da respuesta a la petición del solicitante. Si cumple con lo estipulado, se ejecuta la actividad número 9, en caso contrario continuar con la actividad 8.</p>	Profesional designado	RGJ04-02 Oficio de respuesta derechos de petición
8	Perfeccionar respuesta de petición	El profesional designado de la dependencia del IFC realiza los ajustes de ser necesario de acuerdo a la revisión anterior y entrega al jefe de la oficina jurídica para su revisión, visto bueno y firma por parte del Gerente.	Profesional designado	RGJ04-02 Oficio de respuesta derechos de petición



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**PROCESO GESTION JURIDICA**

**ATENDER PETICIONES**

CODIGO : PGJ04-00

FECHA DE APROBACIÓN: 02/08/2018

VERSIÓN:05

9	Generar salida y hacer cierre a la respuesta	El jefe de la oficina jurídica, envía la respuesta al solicitante a través del procedimiento PGD01-00 Recibir y Enviar correspondencia. Cuando se ha dado respuesta a las peticiones, la oficina jurídica registra en el formato RGJ04-01 Control de seguimiento a peticiones, la fecha de respuesta definitiva al solicitante, el tiempo empleado para emitir respuesta y las observaciones que pudieran presentarse.	El jefe de la oficina jurídica	RGJ04-01 Control de seguimiento a peticiones
10	Informar motivos del retraso de la respuesta	Cuando no es posible resolver o contestar la petición en el plazo establecido, el profesional designado de la dependencia del IFC informa al interesado los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta de la misma forma como se hizo la solicitud o petición (oral o escrita), con copia a la oficina jurídica y continua el procedimiento en la actividad 4 o en la actividad siguiente a la que se hizo el seguimiento.	El jefe de la oficina jurídica	RGJ04-02 Oficio de respuesta derechos de petición

**7. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
1.0	06/08/2013	CIELO BOHORQUEZ	Cambios por recodificación
2.0	24/02/2015	MARIA E. AMAYA P. ERIKA Y. PEREZ P.	Se modificó procedimiento y se incorporó ítems. Ver formato RDP04-03 Lista De Chequeo Por Procedimientos SGC
3.0	27/05/2015	RICARDO LEON RUEDA	Se realizó cambios en las actividades
4.0	09/07/2015	RICARDO LEON RUEDA	Se modificó actividad No. 1 donde se especifica el procedimiento a seguir cuando la solicitud llega de manera verbal.
5.0	2/8/2018	FERNANDO MONTES	Se realizaron ajustes a las actividades

**8. ANEXOS (FORMATOS)**

CODIGO	NOMBRE
RGJ04-01	Control de seguimiento a peticiones
RGJ04-02	Oficio de respuesta derechos de petición