

	MACROPROCESO				
	PROCESO: AUXILIAR OFICINA JURIDICA DE LA JRCIM				
	PROCEDIMIENTO: TRAMITE DE ACCIONES Y RECURSOS				
	CÓDIGO:	ATU-P03	VERSIÓN:	01	FECHA: 27 de julio de 2023
PROPÓSITO:	Establecer las actividades para tramitar las acciones de tutela, derechos de petición, incidentes de desacato, solicitudes de peritazgo por parte de la justicia ordinaria y demás recursos contra los dictámenes que los ciudadanos formulen a través de correspondencia física, correo urbano y electrónico, relacionadas con la misión de la JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DEL MAGDALENA.				
ALCANCE	Este procedimiento inicia con la clasificación de los reclamos, derechos de petición, acciones de tutela, incidentes de desacatos, solicitudes de peritazgo por parte de la justicia ordinaria, recursos contra los dictámenes, recibidas por el canal de correspondencia física, urbana y electrónico, la cual gira en el entorno que va hasta el registro de la información relacionada con el trámite y la respuesta dada al usuario.				
DEFINICIONES:	Incidente de desacato: Es un instrumento jurídico de carácter procesal para garantizar el cumplimiento del fallo de tutela. Reclamo: Cuando se pone en conocimiento de la entidad, la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los servicios a cargo de la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Magdalena, ante la Dirección Territorial de Trabajo del Magdalena, Dirección General de Riesgos Laborales, Procuraduría General de la Nación, o cualquier órgano de Control. Peritazgo: Medio de prueba que procede para verificar hechos de interés para el proceso cuando requieren especiales conocimientos científicos, técnicos o artísticos. Se le llama también prueba pericial o peritación. Autoridad: Ejercicio legítimo del mando, esto es, al poder que se le otorga de manera consensuada y normada a quien posee las competencias necesarias para el liderazgo o la toma de decisiones. Petición: Es una solicitud presentada en forma verbal o escrita a empleados, en ejercicio del derecho de toda persona a presentar peticiones respetuosas y obtener pronta solución de estas. Acción de tutela: Es un mecanismo de protección que permite a toda persona acudir ante las autoridades judiciales para obtener la protección inmediata de sus derechos fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad o de los particulares, en los casos establecidos en la Constitución Nacional. Sugerencia: Propuestas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios de la entidad. GAU: Grupo de Atención al Usuario				

GENERALIDADES:	Los derechos de petición, las tutelas e incidentes de desacatos que interpongan los usuarios ante la JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DEL MAGDALENA, serán tramitados con la prioridad necesaria, teniendo en cuenta los términos de respuesta establecidos en la normatividad.
	El formato control y seguimiento de solicitudes, aplica para la Dirección Administrativa y Financiera y se diligencia en medio digital con la información que suministra el aplicativo que para estos menesteres, lleva la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Magdalena; además del libro de registro y Correspondencia que lleva Archivo, debido a que no todas las áreas cuentan con esta información. Por esta razón se hace referencia en el procedimiento al aplicativo o medio que se emplee.
	Las solicitudes, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, peritazgo, derechos de petición y acciones de tutela que formulen los usuarios, deberán ser tramitadas con mayor prioridad.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Responsable	Registró y/o documento	Punto de Control
1	Recibir y clasificar las solicitudes, reclamos, derechos de petición, tutelas e incidentes de desacato recibidas por el canal de correspondencia, dando prioridad a los derechos de petición, tutelas e incidentes que presentan tiempos de respuesta de acuerdo con la normatividad aplicable.	Secretaria General de la Junta Regional De Invalidez Del Magdalena		
2	Descargar las solicitudes, consultas, sugerencias, quejas, reclamos, derechos de petición y tutelas del	AUXILIAR DE JURIDICA	Formato de control	

		MACROPROCESO				
		PROCESO: JURIDICO DE LA JRCIM				
		PROCEDIMIENTO: TRAMITE DE ACCIONES Y RECURSOS				
		CÓDIGO:	ATU-P03	VERSIÓN:	02	FECHA: 27 de Julio de 2023
	aplicativo.	GAC				
3	Si presenta antecedentes continua con la actividad cuatro (4). De lo contrario continua en la actividad cinco (5).	Auxiliar Administrativo GAC o Empleado Junta Regional				
4	Buscar el radicado del antecedente y reiterar al competente el requerimiento del usuario.			Memorando u Oficio		
5	Si la Junta Regional es competente para dar respuesta continua con la actividad diez (10). De lo contrario, continua en la actividad seis (6).					

6	Elaborar oficio de traslado a la entidad competente con copia al usuario y dar radicado en aplicativo o medio que emplee.		Borrador oficio	
7	Revisar y dar visto bueno a oficio de traslado.	Coordinador Grupo Atención al Ciudadano o Director Administrativo y Financiero	Oficio firmado	X
8	Si está bien, continua con la actividad nueve (9). De lo contrario, devuelve para ajuste en la actividad seis (6).			
9	Enviar oficio remisorio y archivar copia. Continua en la actividad número dieciséis.	Auxiliar Administrativo GAC o empleado responsable Director Administrativo y Financiero	Oficio remisorio	
10	Si es competente el GAC para responder, continua en la actividad doce (12). De lo contrario, continua con la actividad once (11).	Auxiliar Administrativo GAC		
11	Determinar Dependencia o Director Administrativo y Financiero de la Junta Regional competente para dar respuesta al usuario y redireccionar solicitud.		Memorando	
12	Elaborar respuesta al ciudadano a través de oficio y dar radicado en aplicativo de correspondencia o medio que emplee.	Auxiliar Administrativo GAC o empleado responsable Dependencia o Director Administrativo y Financiero	Borrador oficio	
13	Revisar y dar visto bueno al oficio de respuesta al ciudadano.	Coordinador Grupo Atención al Ciudadano o Director o Coordinador	Oficio firmado	X
14	Si está bien el oficio, continua con la actividad quince (15). De lo contrario, devuelve para ajuste en la actividad doce (12).			

ELABORÓ	
Nombre	Ana Sánchez
Cargo/Acta	Profesional Especializado Grupo de Atención al Ciudadano
Firma	ORIGINAL FIRMADO

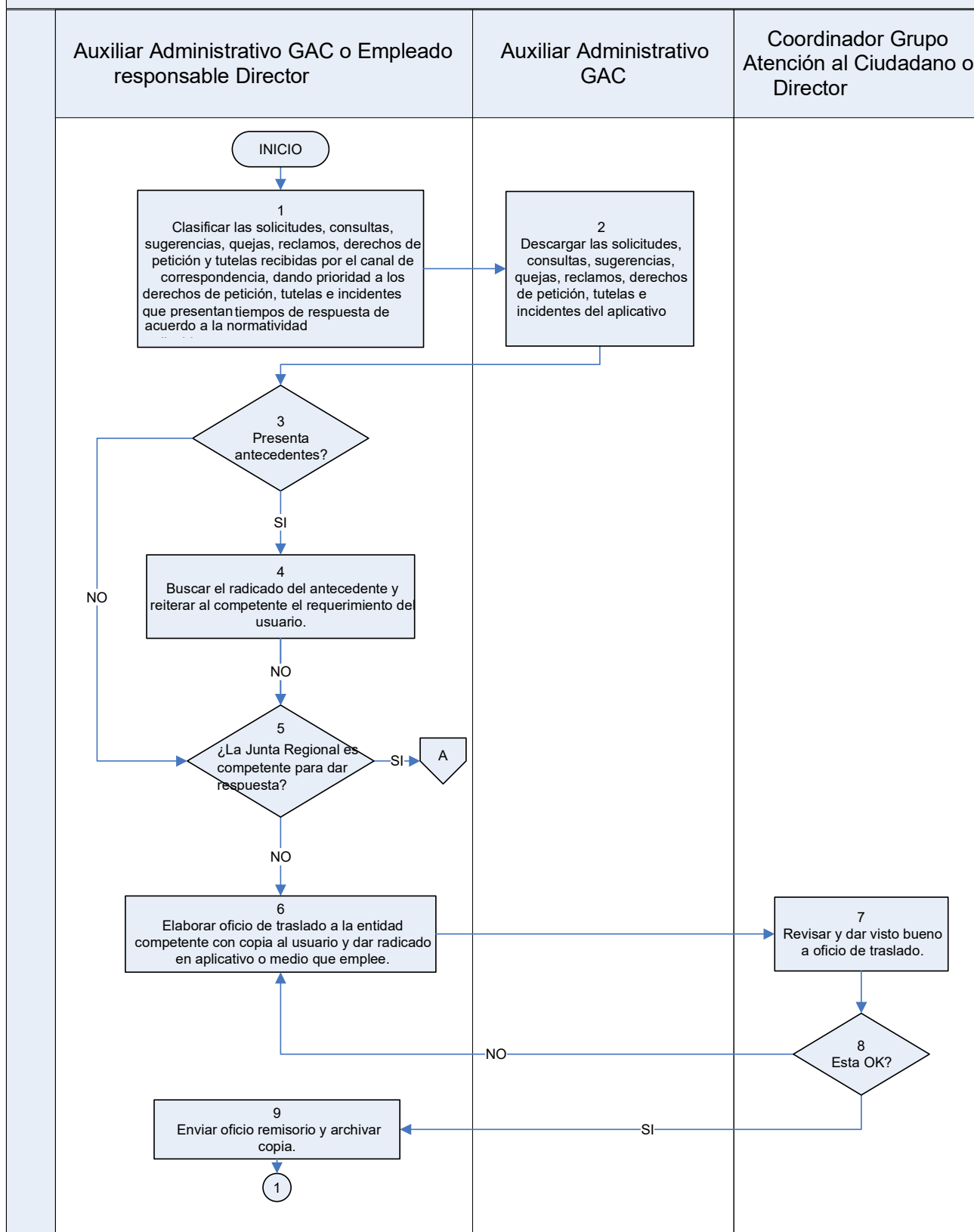
REVISÓ	
Nombre	Cristian David Pinto Julio
Cargo/Acta	Auxiliar
Firma	ORIGINAL FIRMADO

APROBÓ	
Nombre	Cristo Rafael Sánchez Acosta
Cargo/Acta	Director Administrativo y Financiero
Firma	ORIGINAL FIRMADO

		MACROPROCESO				
		PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO				
		PROCEDIMIENTO: Atención al usuario - correspondencia				
		CÓDIGO:	ATU-P03	VERSIÓN:	02	FECHA: 27 de Julio de 2023
				Dependencia o Director Administrativo y Financiero		
15	Enviar respuesta al ciudadano y archivar copia.			Auxiliar Administrativo GAC o Empleado responsable Dependencia o Director Administrativo y Financiero	Copia archivada	
16	Registrar información relacionada con el trámite y la respuesta dada al usuario en formato de control y seguimiento (solo para grupo de archivo).			Auxiliar Administrativo GAC	Base de datos – formato digital	
ANEXOS:	Anexo 1 Flujograma procedimiento Atención al ciudadano a través de correspondencia Anexo 2 formato (digital) control y seguimiento de solicitudes.					

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	APROBADO POR
27-07-2023	01	Versión Inicial implementación SGC	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano
10-08-2023	02	Ajuste general del procedimiento, propósito, alcance, actividades y flujograma	Coordinador Grupo de Atención al Ciudadano

Procedimiento Atención al Usuario -Correspondencia



Procedimiento Atención al Usuario -Correspondencia

