



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE SOLICITUDES E INFORMES

ELABORÓ:

LIDER/JEFE PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA

REVISÓ:

JEFE PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATEGICA

APROBÓ:

SUBDIRECCION DE PLANEACION ESTRATEGICA

Fecha de Aprobación: DD: 18 MM: 08 AAAA: 2015

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE SOLICITUDES E INFORMES	VERSIÓN: 03
	PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA: 18-08-2015
		PÁGINA: 2 a 3

1. Objetivo: Atender las solicitudes y elaborar los respectivos informes requeridos por parte de entidades del orden Nacional, Departamental, Distrital, Municipal, comunidades, ONGs, otros procesos de la Corporación y entes de control entre otros, con el fin de prestar un servicio oportuno y eficaz, acorde con nuestra Misión.

2. Alcance: Gobernación de Bolívar, Distrito de Cartagena, 21 municipios de la Jurisdicción, usuarios internos y externos.

3. Definiciones:

Subdirector de Planeación: Es el Directivo encargado de coordinar todos los procesos de planificación de la Corporación, como el Plan de Gestión Ambiental Regional - PGAR, Plan de Acción, Presupuesto Anuales de Gastos y Rentas - PAGR, Plan de Desarrollo Administrativo - PDA, Plan Institucional de Gestión Ambiental - PIGA y Plan de Institucional de Capacitación - PIC, entre otros.

Solicitudes: Corresponde a una petición ya sea verbal, escrita o por correo electrónico, referente a un tema, problemática o inquietud por parte de entidades, comunidad, asociaciones, etc.

Informe: Documento escrito que sirve como soporte para rendición de cuentas o da respuesta a una solicitud o petición.

4. Documentos de referencia:

Depende de la solicitud o informe que se requiera.

5. Contenido:

5.1 El Subdirector de Planeación recibe por parte de la secretaria de la Subdirección de Planeación las solicitudes que entran a la Subdirección de Planeación, las cuales previamente quedan registradas en el registro de correspondencia.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE SOLICITUDES E INFORMES	VERSIÓN: 03
	PROCESO DE PLANEACION ESTRATEGICA	FECHA: 18-08-2015
		PÁGINA: 3 a 3

5.2 El Subdirector de Planeación dependiendo de la naturaleza de la solicitud asigna al profesional del área que la atenderá de acuerdo a su especialidad.

5.3 El Profesional Universitario y/o Especializado de la Subdirección que recibe dicha solicitud, la atenderá de conformidad con los términos de ley; asimismo responderá dentro los plazos que establezcan ciertas autoridades judiciales o los entes de control en sus requerimientos.

5.4 El informe, oficio o respuesta a la solicitud se le entrega al Subdirector de Planeación para su revisión y visto bueno.

5.5 Una vez firmada dicha respuesta por parte del Director General, con el respectivo visto bueno del Subdirector de Planeación, está se registra en el registro de correspondencia, para ser entregada al usuario cliente externo.

6. Anexos:

- Registro de correspondencia.
- Escrito de Solicitudes o Peticiones.
- Informe, oficio o respuesta a la solicitud presentada.

7. Actualizaciones

FECHA DE MODIFICACIÓN	PARTE MODIFICADA	NUMERO DE VERSIÓN	MODIFICACIONES
31-08-2012	Anexos	02	Se incluyó el informe, oficio y/o respuesta a la solicitud presentada.
18- 08 - 2015	Definiciones Contenido	03	Se mejoró la definición del Subdirector de Planeación y la redacción del contenido del procedimiento de recepción y tramite de las respuestas de las solicitudes.