



NIT 800099238-3

Un Municipio En Buenas Manos

ALCALDIA EL CARMEN NORTE DE SANTANDER
SECRETARIA EJECUTIVA DE DESPACHO

Versión V/2014
Código: 121-03-01



INFORME DE GESTION

ALCALDÍA MUNICIPAL DE EL CARMEN



MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

NOVIEMBRE de 2018



NIT 800099238-3

Un Municipio En Buenas Manos

ALCALDIA EL CARMEN NORTE DE SANTANDER
SECRETARIA EJECUTIVA DE DESPACHO

Versión V/2014
Código: 121-03-01



INFORME DE GESTION

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	5
1.1. Objetivo principal	5
1.2. Objetivos específicos	5
2. ALCANCE.....	5
3. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO	5
5. MARCO LEGAL	7
7. RESPONSABILIDADES	11
8. CONDICIONES GENERALES.....	12
8.1. Políticas para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	12
8.1.1. Horario de atención	12
8.1.2. Registro y Control.....	12
8.2. Canales de atención	12
8.2.1. Presencial	12
8.2.2. Virtual.....	13
8.2.3. Telefónico	14
8.2.4. Medios de Recepción.....	14
9. PROCEDIMIENTO	14
9.1. Orientación al Ciudadano	14
9.2. Atención Preferencial	15
9.3. Peticiones Verbales	15
9.3.1. Peticiones en lenguas nativas.....	15
9.4. Registro y Control	16
9.5. Revisión	16
9.5.1. Respuestas.....	16
9.5.2. Tiempos	17
9.5.3. Atención prioritaria de peticiones	18
9.5.4. Requisitos de la respuesta	18
9.5.5. Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias tipo estándar ..18	



NIT 800099238-3

Un Municipio En Buenas Manos

ALCALDIA EL CARMEN NORTE DE SANTANDER
SECRETARIA EJECUTIVA DE DESPACHO

Versión V/2014
Código: 121-03-01



INFORME DE GESTION

9.5.6.	Respuesta a múltiples asuntos y traslado interno por competencia	18
9.5.7.	Peticiones análogas.....	19
9.5.8.	Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	19
9.5.9.	Tratamiento de Anónimos	19
9.6.	Envío y seguimiento	21
9.6.1.	Reporte y Consolidado	21
9.7.	Remisión a la Secretaría de Gobierno Municipal.....	21
9.8.	Medición del servicio	21
9.8.1.	Estadísticas e indicadores	21
9.8.2.	Informes Periódicos.....	21
10.	INFORMACIÓN AL PÚBLICO.....	22
11.	CARTA DE TRATO DIGNO	22
12.	FALTA DISCIPLINARIA	22



NIT 800099238-3

Un Municipio En Buenas Manos

ALCALDIA EL CARMEN NORTE DE SANTANDER
SECRETARIA EJECUTIVA DE DESPACHO

Versión V/2014
Código: 121-03-01



INFORME DE GESTION

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de El Carmen, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y especialmente comprometida con la prestación de servicios, atención a la comunidad y la optimización de sus procesos y procedimientos, ha elaborado el Manual para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias PQRSD, como parte de una estrategia de mejoramiento continuo. Se trata de un instrumento que orienta las acciones de los servidores públicos de la administración municipal en atención y respuesta de los requerimientos ciudadanos.

La aplicación de las orientaciones contenidas en el manual garantiza la adecuada atención a las y los ciudadanos, aporta al cumplimiento de los objetivos institucionales, al logro de los fines del Estado y a la recuperación de la confianza por parte de las comunidades en las entidades y servidores públicos. Constituye una valiosa herramienta para el Proceso de Atención al Ciudadano, con el que se procura brindar atención con calidad y oportunidad a la ciudadanía, atendiendo la demanda de las y los ciudadanos en trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de canales telefónico, virtual y presencial, y verificando la satisfacción ciudadana frente a la prestación de los mismos.

Este manual aporta a la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG en la Alcaldía de El Carmen.



1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo principal

Describir las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro y atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, presentadas a la administración municipal de El Carmen.

1.2. Objetivos específicos

- Establecer los lineamientos para la adecuada y eficaz recepción y atención de los requerimientos de los grupos de interés de la administración municipal.
- Promover los criterios de responsabilidad, oportunidad y calidad para las respuestas que brinda la administración municipal a los grupos de interés (comunidad).

2. ALCANCE

El presente manual es aplicable a todas las dependencias que conforman la estructura orgánica de la alcaldía, en especial aquellas que tengan a su cargo la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas. Inicia con la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, a través de los diferentes canales dispuestos con este fin, su registro, trámite, respuesta, análisis y adopción de respuestas de fondo o la promoción de investigaciones de diferente índole ante la autoridad competente, además de la adopción de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y de expectativas de los ciudadanos.

3. DEBERES DE LA ENTIDAD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Los servidores de la alcaldía municipal de El Carmen, tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción de ninguna índole, con el debido respeto a la dignidad humana.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos y deberes de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.



8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Así mismo los servidores de la alcaldía municipal El Carmen, deberán mantener a disposición de toda persona, información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

- a. Las normas básicas que determinan su competencia.
- b. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
- c. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
- d. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
- e. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- f. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- g. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

4. PRINCIPIOS

Las actuaciones administrativas de los funcionarios de la Alcaldía de El Carmen tendrán la finalidad de garantizar la adecuada prestación del servicio público, teniendo en cuenta los principios generales de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, en los términos previstos en la ley 1437 de 2011 y demás normas que lo adicionen o complementen.

Estos principios servirán también para resolver las cuestiones que puedan suscitarse en la aplicación de la regla de procedimiento.

- 1. PRINCIPIO DE ECONOMÍA.** En virtud de este principio, las normas de procedimiento deberán utilizarse para agilizar las decisiones y para que estas se adelanten en el menor tiempo.
- 2. PRINCIPIO DE CELERIDAD.** En virtud de este principio los funcionarios encargados tendrán el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios que se hayan elaborado para las actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas lo haga posible, sin que ello los releve de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados.
- 3. PRINCIPIO DE EFICACIA.** En virtud de este principio se tendrá en cuenta que los procedimientos deben lograr su finalidad, removiendo de oficio los obstáculos puramente formales y evitando



decisiones inhibitorias. Las nulidades que resulten de vicios de procedimiento podrán sanearse en cualquier tiempo a petición del interesado.

4. **PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD.** En virtud de este principio, los funcionarios de la Alcaldía de El Carmen, deberán actuar teniendo en cuenta que la finalidad de los procedimientos es la de asegurar y garantizar los derechos de todas las personas sin ningún género de discriminación; por consiguiente, deberán darles igual tratamiento, respetando el orden en que actúe ante ellos, sin perjuicio del derecho preferencial para el trámite de las peticiones y de la información requerida por los funcionarios jurisdiccionales en ejercicio de la acción de tutela y la acción de cumplimiento.
5. **PRINCIPIO DE PUBLICIDAD.** En virtud de este principio, la Alcaldía El Carmen, dará a conocer sus decisiones, mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley y esta manual.
6. **PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN.** En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de la Administración Municipal de El Carmen, por los medios legales.

5. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia.** Artículos 23, 74, 86 y 209.
- **Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- **Acuerdo 060 de 2001.** Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- **Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1712 de 2014.** Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **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.
- **Decreto Nacional 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, tramitación y radicación de las Peticiones presentadas verbalmente.
- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (MIPG).



6. DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍA APLICABLE

- ✓ **AGRADECIMIENTO:** es la forma en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la entidad.
- ✓ **ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- ✓ **ATENCIÓN PREFERENCIAL:** Es el servicio que se le brinda desde la Oficina de Atención al Ciudadano, a personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas y personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora.
- ✓ **CANAL DE ATENCIÓN:** Mecanismo o instrumento para la recepción y respuesta de las PQRSD que ingresan a la Entidad Municipal; estos pueden ser presenciales o virtuales.
- ✓ **CANAL ESCRITO:** compuesto por todos los mecanismos de recepción, de peticiones, denuncias y quejas de los clientes a través de documentos escritos.
- ✓ **CANAL TELEFÓNICO:** permite establecer un contacto con los clientes mediante un servicio telefónico, por lo general centralizado.
- ✓ **CANAL VIRTUAL:** permite la interacción entre la Alcaldía Municipal de El Carmen y los ciudadanos, a través de medios electrónicos.
- ✓ **CONSULTA:** requerimiento que se presenta a la Alcaldía Municipal de El Carmen en temas técnicos o especializados relacionados con la administración pública, los cuales requieren un estudio más detallado y profundo para originar una respuesta.
- ✓ **DENUNCIA:** puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación disciplinaria y se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación penal y/o fiscal. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que permitan encauzar el análisis de la presunta conducta irregular.
- ✓ **DERECHO DE PETICIÓN:** todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. Este se desarrolla en concordancia la ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de Petición.
- ✓ **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL:** por medio de este se solicita a la autoridad pública para que intervenga en la satisfacción de las necesidades generales y del bien común.
- ✓ **DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR:** por medio de este se busca proteger los derechos de la persona que lo formula.



NIT 800099238-3

Un Municipio En Buenas Manos

ALCALDIA EL CARMEN NORTE DE SANTANDER
SECRETARIA EJECUTIVA DE DESPACHO

Versión V/2014
Código: 121-03-01



INFORME DE GESTION

- ✓ **DESISTIMIENTO TÁCITO DE UNA PETICIÓN:** Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.
- ✓ **DOCUMENTO EN CONSTRUCCIÓN:** Documento sin terminar y aprobar, no será considerada información pública aquella información preliminar y no definitiva, propia del trámite administrativo.
- ✓ **ENLACE:** Es el funcionario encargado para suministrar la información que le corresponda a la dependencia que le sea asignada la petición.
- ✓ **INFORMACIÓN:** Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.
- ✓ **INFORMACIÓN PÚBLICA:** Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.
- ✓ **INFORMACIÓN PÚBLICA CLASIFICADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.
- ✓ **INFORMACIÓN PÚBLICA RESERVADA:** Es aquella información que estando en poder o custodia de un funcionario o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la Ley.
- ✓ **NOTIFICACIÓN:** acto jurídico por el cual se comunica legalmente a una persona una resolución judicial, un acto administrativo y los actos que la ley pone a su disposición la noción de notificación, por lo tanto, está vinculada a una comunicación o un aviso.
- ✓ **OBSERVACIÓN:** La Administración Municipal deberá regular vía acto administrativo el tipo de información reservada con sus respectivos considerandos, sin perjuicio de lo contemplado en los artículos 18, 19 y 23 de la Ley 1712 de 2014
- ✓ **OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAC:** Espacio destinado para brindar información sobre las generalidades de los trámites y servicios brindados por la entidad, así como de tramitar los casos en los que por algún canal se interponen Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.



NIT 800099238-3

Un Municipio En Buenas Manos

ALCALDIA EL CARMEN NORTE DE SANTANDER
SECRETARIA EJECUTIVA DE DESPACHO

Versión V/2014
Código: 121-03-01



INFORME DE GESTION

- ✓ **PETICIÓN:** solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la Alcaldía Municipal de El Carmen para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.
- ✓ **PETICIÓN DE INFORMACIÓN, CONSULTA DE DOCUMENTOS Y OBTENCIÓN DE COPIAS:** Solicitud de consulta o copias de los documentos que reposen en las oficinas de la alcaldía siempre y cuando estos documentos no estén amparados por el secreto de reserva. Las copias deben ser sufragadas por el solicitante.
- ✓ **PETICIONES IRRESPECTUOSAS Y REITERATIVAS:** Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, la alcaldía podrá remitirse a las respuestas anteriores.
- ✓ **PETICIÓN INCOMPLETA:** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.
- ✓ **PREGUNTA:** Inquietud o interrogante del usuario frente a los servicios que presta la Alcaldía Municipal de El Carmen.
- ✓ **QUEJA:** manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, generada por el comportamiento en la atención a los mismos, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la alc Alcaldía Municipal de El Carmen.
- ✓ **RADICACIÓN:** Es el registro de las solicitudes que la ciudadanía y funcionarios presentan en la oficina de correspondencia de la administración municipal.
- ✓ **RECLAMO:** oposición por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de El Carmen que va en contra de los derechos del usuario. El objeto es que se revise el motivo de su inconformidad y se tome una decisión.
- ✓ **SUGERENCIA, PROPUESTA:** idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento de un proceso, procedimiento o actividad de la Alcaldía Municipal de El Carmen, que esté relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.
- ✓ **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** por medio de este, el usuario puede solicitar cualquier tipo de información pública referente a los servicios que presta la Alcaldía Municipal de El Carmen.
- ✓ **SOLICITUD DE DOCUMENTOS:** Por medio de este el usuario puede solicitar documentos de interés particular o general referente a los servicios que presta la Alcaldía Municipal de El Carmen.



- ✓ **VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN Y CORRESPONDENCIA:** Oficina destinada para la radicación y correspondencia de documentos, solicitudes externos e internos, y así como de atender los requerimientos administrativos, que implican la presencia de un peticionario. Las actividades de radicación y registro de documentos se deberán realizar únicamente a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia.

7. RESPONSABILIDADES

- ✓ **Alta Dirección:** La alta Dirección, representada por el Alcalde Municipal, los Jefes de Oficinas Asesoras y Secretarios de Despacho, deben incorporar las sugerencias del líder del proceso, el resultado de los análisis de las PQRSD que presenten los ciudadanos; y con su capacidad decisoria, propiciar procesos de mejora continua a través de la implementación de las correcciones, acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, proporcionando los recursos que se requieran para hacerlas eficaces.
- ✓ **Secretaría General:** Como encargada del proceso, coordinará la proyección estadística sobre las PQRSD, con el fin de identificar el debido registro, trámite y seguimiento de las misma que ingresen a la Entidad, dentro de los términos que establezca la Normatividad Vigente. Dichas respuestas deberán ser suministradas por las dependencias competentes sobre la que recaerá la responsabilidad de brindar respuesta oportuna, y así como de propender por los recursos humanos, tecnológicos y financieros que se requieran.
- ✓ **Oficina Asesora Jurídica:** Conforme a sus funciones, debe apoyar la atención y el seguimiento para verificar que los requerimientos radicados al Despacho del Señor(a) alcalde(sa), se respondan dentro de los términos de la ley; además de apoyar a las diferentes dependencias en brindar apoyo jurídico, en el caso de ser requerido para dar respuesta a las PQRDS.
- ✓ **Control Interno:** Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos y las políticas que la Entidad adopte para la recepción, trámite y análisis de las respuestas de las PQRSD; verificando de igual forma, que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes, rindiendo a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.
- ✓ **Servidores Públicos y/o Contratistas:** Ubicados en las oficinas o dependencias receptoras y/o en el área competente para resolver la PQRSD, en el tiempo que determine la Ley, implementando el procedimiento establecido para tal fin.
- ✓ **Observación:** Cada dependencia contará con un Enlace, el cual será el responsable directo de la trazabilidad de las PQRSD, apoyando y suministrando los resultados al Punto Central de Atención al Ciudadano, en el caso que sea necesario.



8. CONDICIONES GENERALES

8.1. Políticas para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

8.1.1. Horario de atención

En todas las dependencias se atenderá en el horario establecido para la atención al público y que deberá divulgarse al por los medios apropiados de tal manera que la ciudadanía lo conozca.

El horario es de lunes a viernes de **08:00 AM a 12 M y de 2:00 PM a 6:00 PM**

8.1.2. Registro y Control

En primer lugar es necesario enfatizar que ninguna autoridad (entidad pública) podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

La ventanilla única de radicación y correspondencia implementará el aplicativo que disponga la Administración Municipal para el aseguramiento de un único número de registro de las comunicaciones que allegue la Ciudadanía. Adicionalmente la Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, deberá asegurar que las PQRSD les acompañen:

- Una copia que acompañe la PQRSD escrita
- Anotación de la Fecha y Hora de su presentación
- Número y clase de documentos anexos

La Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia deberá asegurarse antes de radicar, que el requerimiento recibido contenga como mínimo los requisitos que contempla el artículo 10 (Comunicaciones Oficiales Recibidas) del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación:

- Competencia
- Anexos
- Destino
- Datos de origen del ciudadano
- Entidad que Remite
- Dirección para enviar la respuesta
- Asunto correspondiente

8.2. Canales de atención

8.2.1. Presencial

Las y los interesados deberán radicar sus derechos de petición, por escrito en la ventanilla única de radicación y correspondencia. La atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, pueden realizarse en el Oficina de Atención al Ciudadano, diligenciando el Formato dispuesto para tal fin. La dirección física de dicha ventanilla es: **CR 3 # 6-33 Calle Bolívar.**



NIT 800099238-3

Un Municipio En Buenas Manos

ALCALDIA EL CARMEN NORTE DE SANTANDER
SECRETARIA EJECUTIVA DE DESPACHO

Versión V/2014
Código: 121-03-01



INFORME DE GESTION

De acuerdo a la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
- c. El objeto de la petición.
- d. Las razones en las que fundamenta su petición.
- e. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
- f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Observaciones:

1) La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

2) En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

3) Entrega de Información física (copias): De conformidad con el artículo 29 de la Ley 1755 de 2015 y en concordancia con la Resolución Municipal 976 de 2010, si la respuesta a una petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia no supera 10 folios, el valor de las fotocopias será asumido por la Administración Municipal, pero en caso tal de que la respuesta tenga más de 10 folios, los costos por este concepto deberán ser cancelados en su totalidad por el solicitante, conforme a las tarifas establecidas en la reglamentación interna (Resolución No. 976 de 2010). De manera que la dependencia encargada de responder, deberá solicitar al peticionario la acreditación del respectivo recibo de pago cuando esta situación se presente. La Secretaría de Hacienda dispone de un número de cuenta bancaria para que se haga efectiva la consignación por este concepto. Cuando se trate de copias auténticas el peticionario deberá pagar el respectivo sobrecosto conforme a lo establecido en las disposiciones internas.

4) Entrega de Información digital (medio magnético): Se preferirá cuando sea posible el envío de la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

8.2.2. Virtual

Las y los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través del link del sitio web <http://www.elcarmen-nortedesantander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos> o el correo electrónico: contactenos@http://www.elcarmen-nortedesantander.gov.co. Para dar trámite



a estos requerimientos la **Secretaría de Gobierno** designa al Punto Central de Atención al Ciudadano, como responsable de la recepción y remisión de estas solicitudes.

8.2.3. Telefónico

Este mecanismo permite el acceso y la orientación a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la administración municipal a través de sus dependencias. En caso de que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia, el operador del conmutador lo invitará a acercarse a instaurarla personalmente, a través de la página web o correo electrónico.

Las líneas telefónicas dispuestas para dicha atención son: (07) 5633329 y los horarios en los cuales estarán disponibles son lunes a viernes de **08:00 AM a 12 M y de 2:00 PM a 6:00 PM**.

8.2.4. Medios de Recepción

La administración municipal habilitará a través de los medios que se enuncian a continuación, mecanismos para la recepción de los requerimientos que la ciudadanía allegue a la Administración:

- a) **Personal – verbal:** Medio permanente para la atención de solicitudes que presenten los ciudadanos, al momento de establecer contacto con la persona encargada para tal fin.
- b) **Escrito:** Medio dispuesto para la recepción de requerimientos que alleguen los ciudadanos a través de la ventanilla única de radicación y correspondencia.
- c) **Telefónico:** Medio habilitado para la orientación ciudadana, en el horario establecido por la Entidad.
- d) **Virtual:** Medios o rutas virtuales dispuestas para la recepción de PQRSD, a través de correo, buzones virtuales y chats interactivos.
- e) **Audiovisual:** Medio habilitado para la atención de requerimientos ciudadanos, a través de registro audiovisual.

9. PROCEDIMIENTO

Un procedimiento es el conjunto o sucesión de pasos, ampliamente vinculados y cronológicamente dispuestos, realizados al interior de la entidad por el servidor público y dirigido a precisar la forma de hacer algo, incluyendo el qué, cómo y a quien corresponde el desarrollo de la tarea. A continuación se presenta el procedimiento para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

9.1. Orientación al Ciudadano

Todo ciudadano contará en las instalaciones de la Administración Municipal, con el **Área de Atención al Ciudadano** para recibir orientación y atención sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.



9.2. Atención Preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos o ciudadanas en situaciones particulares, como niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, mujeres embarazadas, mujeres víctimas de violencias basadas en género, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja. Para la atención de estos grupos de personas se seguirá lo indicado en el “Protocolo de Atención a la Ciudadanía” de la alcaldía municipal.

9.3. Peticiones Verbales

Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en la **Área de Atención al Ciudadano**, oficina definida para tal efecto. Con el fin de garantizar la existencia de esta, se deberá instruir al peticionario de como dejar constancia por escrito, a través del formato dispuesto para tal fin.

En el caso de presentarse personas con algún tipo de impedimento o discapacidad para diligenciar el formato, se ofrecerá apoyo al ciudadano que lo requiera así:

- Diligenciar la información que el ciudadano describa.
- Retroalimentar y verificar el contenido para su respectiva validación.

9.3.1. Peticiones en lenguas nativas

El Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.

El procedimiento para dar cumplimiento a la normativa mencionada, en la alcaldía de El Carmen es el siguiente:

1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
2. Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
3. La grabación o manuscrito debe enviarse al Grupo de Gestión Documental, quien se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
4. La Dirección asignada deberá solicitar al Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
5. El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.



6. Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.

7. La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.

9.4. Registro y Control

La Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia, asignará una fecha y un número consecutivo a los requerimientos presentados en físico.

Observaciones: a) Para el control y seguimiento de los requerimientos virtuales y telefónicos, el Área de Atención al Ciudadano implementará estrategias para el registro de las PQRSD.

b) La Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia implementará los Ejes Temáticos para el registro y remisión de los documentos.

9.5. Revisión

El servidor asignado para dar respuesta a la PQRSD revisará que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos por las normas legales vigentes y en caso de peticiones incompletas deberá requerir al peticionario dentro del término de 10 días hábiles siguientes al recibo de la petición, para que complete la petición en el término de 1 mes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015; de igual forma revisará si es competente para dar respuesta a la PQRSD. Si está dentro de sus posibilidades dar respuesta inmediata, asumirá la responsabilidad del procedimiento; de lo contrario deberá remitir al funcionario u oficina competente dentro del día hábil siguiente, e informará al ciudadano del traslado efectuado; levantando los registros correspondientes e ingresando la remisión en el historial de acuerdo al canal adoptado por la Alcaldía Municipal de El Carmen.

9.5.1. Respuestas

La Dependencia responsable, elaborará la respuesta por escrito al usuario que presentó la PQRSD, informando las medidas tomadas por la Administración y los resultados obtenidos. Esta respuesta se enviará a la dirección física o electrónica suministrada por el usuario a través de los datos que se consignen al momento de del registro en el aplicativo de radicación.

➤ **Observación:** En caso que el peticionario no haya reportado dirección ni números telefónicos de contacto, se dará estricto cumplimiento al procedimiento de notificación y publicación de aviso determinado en la Ley.



9.5.2. Tiempos

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, o las que posteriormente se expidan y se relacionen en materia, según se trate de interés particular o general. Por regla general, la Ley ha determinado los siguientes plazos máximos de acuerdo al tipo de manifestación:

CONCEPTO	TIEMPO (Días hábiles)
Petición de interés general y particular	15
Petición de información	10
Petición de documentos	10
Petición de consulta	30
Petición de consulta de bases de datos o certificaciones	10
Queja o Denuncia	15
Reclamo o Sugerencias	15
Petición entre autoridades	10
Petición de Senadores	5
Petición de la Defensoría del Pueblo	5
Petición población desplazada	10

Los días hábiles, son siguientes a la fecha de radicación, ya sea para la respuesta o para informar sobre el estado del trámite si es del caso, dando a conocer la fecha en que se dará respuesta de fondo al peticionario.

➤ Observaciones:

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver dentro del término establecido por la ley y los plazos aquí señalados, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan.

Una vez el interesado satisfaga el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, y en adelante las autoridades, no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquello de que dispongan.



Importante: Responsabilidad Penal. Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada total o parcial de información pública, una vez haya sido objeto de una solicitud de información, será sancionado en los términos del artículo 292 del Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000).

9.5.3. Atención prioritaria de peticiones

Los servidores de la Alcaldía Municipal de El Carmen, darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

9.5.4. Requisitos de la respuesta

La respuesta debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Oportunidad.
- Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- Ser puesta en conocimiento del peticionario, es decir notificada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 56 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

Importante: Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

9.5.5. Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias tipo estándar

Las diferentes dependencias deberán establecer modelos de respuesta tipo estándar a asuntos que sean comúnmente solicitados por los ciudadanos, con el propósito de generar unidad de criterio frente a los mismos.

Nota 1. Las respuestas tipo estándar las garantizarán de manera proactiva las diferentes Dependencias de la Administración Municipal y se harán públicas por parte del **Punto Central de Atención al Ciudadano**, a través del link - **preguntas frecuentes** - del sitio web del Municipio <http://www.elcarmen-nortedesantander.gov.co> y en la cartelera de publicaciones de la Administración Municipal, tal como lo ordena el artículo 14 de la Ley 1712 de 2014.

9.5.6. Respuesta a múltiples asuntos y traslado interno por competencia

La Dependencia que recibe una PQRSD por parte de un ciudadano y que involucre asuntos relacionados con los procesos a cargo de otras Secretarías u Oficinas, deberá proceder así:



a) A más tardar el día siguiente de la recepción del requerimiento deberá dar traslado a la dependencia correspondiente, para que se dé respuesta a los puntos que no son objeto de su competencia.

b) La dependencia que recibe el requerimiento, deberá resolver y remitir la respuesta sobre los asuntos de su competencia, informando al ciudadano con claridad, sobre el traslado que se efectuó en relación a los puntos pendientes de su requerimiento.

c) Cuando la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia definitivamente no guarde ninguna relación con los procesos de la dependencia a la cual se le dirigió, esta deberá remitirlo a quien corresponda, a más tardar al día hábil siguiente a la recepción.

Importante: en ningún caso los términos de respuesta se verán afectados en virtud del traslado interno entre dependencias.

9.5.7. Peticiones análogas

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Entidad podrá dar una única respuesta que publicará en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

9.5.8. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes, en caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, en ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas; respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos.

9.5.9. Tratamiento de Anónimos

Los anónimos que se reciban se clasificarán como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a su contenido y se les dará el trámite correspondiente, según los términos y procedimientos señalados en este manual y en la Ley.

9.5.10. Informaciones y Documentos Reservados

Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.



4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

9.5.11. Rechazo de las Peticiones de Información por Motivo de Reserva

El artículo 25 de la Ley 1755 de 2015, establece que toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo 26 de la ley en mención.

La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

9.5.12. Insistencia del Solicitante en caso de Reserva

En su artículo 26 la Ley 1755 de 2015 señala que, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al juez administrativo o municipal decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el juez solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.
2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

PARÁGRAFO. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.



9.6. Envío y seguimiento

El responsable de proyectar la respuesta, deberá garantizar el registro en la **Ventanilla Única de Radicación y Correspondencia**, la cual deberá entregar a más tardar el día hábil siguiente del radicado, la respuesta al operador de correo certificado que la Administración disponga, para el envío de la misma al peticionario o peticionaria.

Así mismo el Enlace de la dependencia, asegurará copia y soporte del radicado, dejando registro en el historial de cambios.

9.6.1. Reporte y Consolidado

Con base en la información que registre el Enlace de las Dependencias en el formato de control y seguimiento de las PQRSD, el **Punto Central de Atención al Ciudadano** efectuará el respectivo consolidado para el reporte y análisis estadístico, presentando para ello el respectivo informe trimestral a la Dependencia Responsable del Procedimiento.

9.7. Remisión a la **Secretaría de Gobierno Municipal**

Si el responsable del área donde se tomó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, considera con previa evaluación y mérito suficiente que el requerimiento hace referencia a eventuales comportamientos que constituyen una falta disciplinaria o conducta punible de los servidores públicos y/o contratistas; efectuará trasladado a las Secretaría de Gobierno Municipal, las cuales serán las responsables del procedimiento a seguir, para que a través de ésta instancias se surtan las respectivas actuaciones, aun si debe redireccionarse por estas a un órgano de control, de investigación o judicial.

9.8. Medición del servicio

9.8.1. Estadísticas e indicadores

Con base en los datos que brinde el aplicativo de registro y control para la radicación y trazabilidad de las PQRSD, cada una de las Secretarías, Direcciones y Oficinas Asesoras, deberán llevar la estadística de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presenten los ciudadanos con respecto a los procesos que están bajo su responsabilidad, consolidando los registros en los formatos diseñados para tal fin.

9.8.2. Informes Periódicos

El **Área de Atención al Ciudadano**, con base en las estadísticas de las Secretarías y los reportes que genere el aplicativo de registro y control para la radicación y trazabilidad de las PQRSD, elaborará y rendirá informes estadísticos a la Secretaría General con una periodicidad no mayor a tres (3) meses; estos a su vez se socializarán con la Administración Municipal, para la contemplación de mapas de riesgos y fallas administrativas, que se conecten con la misión de la Entidad.



Observación: Los informes estadísticos que elabore la **Área de Atención al Ciudadano**, deben contemplar análisis descriptivo cuantitativo y cualitativo, basado como mínimo en los siguientes indicadores:

- ✓ Barrio o vereda
- ✓ Dependencia más recurrida
- ✓ Género
- ✓ Canal de atención más frecuente
- ✓ Trámites Respondidos y pendientes
- ✓ Tipo de solicitud o motivo más frecuente
- ✓ Tipo de tramite (PQRSD) más frecuente

10. INFORMACIÓN AL PÚBLICO

En el portal web de la Alcaldía Municipal de El Carmen, el responsable de la **Área de Atención al Ciudadano** deberá mantener, información completa y actualizada sobre PQRSD de manera visible, clara y de fácil acceso al ciudadano.

11. CARTA DE TRATO DIGNO

La oficina de servicio al ciudadano deberá expedir, socializar y hacer visible la Carta de Trato Digno al Usuario, donde se especifiquen todos los derechos y deberes de los grupos de interés de la Alcaldía Municipal de El Carmen y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

12. FALTA DISCIPLINARIA

La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.