



Republica de Colombia
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE ZIPACÓN
Villa Cultural
NIT. 800094778-6



ALCALDÍA MUNICIPAL
ZIPACÓN
CUNDINAMARCA

PLAN ANTICORRUPCIÓN

"El Compromiso es mi Pueblo 2012 - 2015"
Calle 4 No. 4 - 73 Parque Principal Tel: 824-9331 / 32
alcaldia@zipacon-cundinamarca.gov.co



Republica de Colombia
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE ZIPACÓN
Villa Cultural
NIT. 800094778-6



NUESTRA ALCALDIA

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL 2012 - 2015

Alcaldesa Municipal: **Dra. ANA RUTH NOPE GARZÓN**

Secretario Ejecutivo: JAVIER ANDRES AGUIRRE DAZA

Jefe de la Oficina Asesora del Interior: Dr. CARLOS ALBERTO BARRIGA.

Jefe De la Oficina asesora de Planeación: Arq. OSCAR ALONSO HINCAPIE MESA.

Tesorero General: Dr. OSCAR JAVIER OROZCO ROMERO.

Jefe Oficina Asesora de Cultura, Turismo, recreación y deportes: SANDRA ALFONSO GARCIA.

Jefe Oficina Asesora de Desarrollo Social: LILIANA LIZARALDE ROMERO

Comisario de Familia: Dr. CARLOS HUMBERTO RAMIREZ

"El Compromiso es mi Pueblo 2012 - 2015"

*Calle 4 No. 4 - 73 Parque Principal Tel: 824-9331 / 32
alcaldia@zipacon-cundinamarca.gov.co*



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL	5
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
COMPONENTES DEL PLAN	6
PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO	6
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	7
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	10
PROTOCOLO DE ANTENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	12
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	13
OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES.....	13
PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL.....	14
PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES	15
PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA	16
TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.....	17
TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS	18
PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS).....	18
MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	19
DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.	20
AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD	20
BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRS	21
TRAMITE DEL CIUDADANO(A)	21
TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR EL ADMINISTRADOR LIDER DEL PQRS	21
TRAMITE INTERNO QUE REALIZA LA PERSONA DE REPARTO.....	22
BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (A) DE LA ALCALDÍA.	22
RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A)	22
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)	23



INTRODUCCIÓN

Este plan está orientado a mitigar los riesgos de corrupción en la entidad, conforme lo señala la Ley 1474 de 2012. Y así permitir que el ciudadano tenga una atención adecuada tanto en los trámites y servicios como en la rendición de cuentas.

Los componentes previstos son los siguientes:

1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
2. Estrategia Anti trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Pretendemos con el presente documento que la Administración Municipal cree conciencia en los funcionarios de la responsabilidad tanto social como moral que se tiene con los usuarios al momento de prestarles un servicio y acompañarlos en un trámite.



OBJETIVO GENERAL

Ejecutar el “COMPROMISO ES MI PUEBLO” bajo una metodología estratégica y en un escenario adecuado, donde los riesgos de corrupción en la administración, sean combatidos con estrategias encaminadas a la lucha contra la decaimiento de la gestión pública y estén siempre orientadas a que se realice una labor encaminada a la transparencia en la gestión de los servicios y los trámites contando siempre con la participación ciudadana.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Identificar en los diferentes componentes los riesgos de corrupción en la gestión de la administración Municipal, a través de la adopción de mecanismos de mitigación.
2. Utilizar herramientas tecnológicas que estén al alcance de la ciudadanía y permitan así ejercer control a la gestión y recibir de parte de la Administración Municipal servicios con calidad.
3. Promover la correcta gestión de los servicios en la administración dentro de la misma y hacia la comunidad, en aras de incentivar las buenas costumbres dentro de la población urbana y rural.



COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA EL MANEJO.

Ver Matriz de riesgos (Anexo No 1).



SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

OBJETIVOS:

Proponer la relación directa entre la comunidad y la Administración Municipal a través de la actitud diligente como práctica al servicio de la población.

Garantizar la protección de los intereses de la población ofreciendo atención equitativa ante las diversas inquietudes.

Promover el compromiso de la Administración municipal como canal de comunicación con las diferentes instituciones ya sea de orden local, regional y nacional permitiendo una correlación ágil entre comunidad y estado.

Agilizar los procedimientos con el objeto de ofrecer alternativas rápidas a las numerosas peticiones, ya sea contemplando la posibilidad de prescindir de algunos requerimientos no determinantes.

PRINCIPIOS BASICO

Eficacia: Ofrecer a la comunidad un servicio con la solución oportuna generando satisfacción entre los usuarios que necesitan de manifestaciones acertadas según las condiciones del usuario.

Objetividad: Establecer los procedimientos de manera clara y eficiente para brindar soluciones oportunas y precisas según las inquietudes que se presenten, a través de metodologías manifestadas a la colectividad.

Integración: Mecanismo de interrelación entre las dependencias que conforman la Administración Municipal como organismo interdisciplinario buscando el mejoramiento de la calidad en los servicios prestados.

MARCO NORMATIVO POLITICA ANTITRAMITES

1. Constitución política de Colombia de 1991
2. Ley 489 de 1998
3. Ley 962 de 2005
4. Ley 1450 de 2011

"El Compromiso es mi Pueblo 2012 - 2015"



Republica de Colombia
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE ZIPACÓN
Villa Cultural
NIT. 800094778-6



5. Ley 1474 de 2012
6. Decreto Ley 019 de 2012

Para la implementación de la política anti trámites se tuvo en cuenta los siguientes principios, y procedimientos para agilizar las decisiones de la siguiente manera:

1. Minimización del tiempo
2. Menor cantidad de gastos dentro de los ejecutores de la labor
3. Solicitar estrictamente lo necesario
4. No exigir autenticaciones ni notas

Se anexa el Plan Anti trámites propuesto para la vigencia 2013 (Anexo No 2)



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas se hace de manera transparente, clara y participativa de la siguiente manera:

Audiencias Públicas (1 Anual)

Publicaciones (Gaceta Anual)



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal busca con este protocolo, mejorar la calidad de atención al ciudadano, siendo un documento de gran importancia que otorgue no solo a los funcionarios sino también a los contratistas herramientas, para atender a los clientes que requieran de algún servicio de la entidad.

El Objetivo principal es que tanto el cliente interno como externo, quede con la satisfacción de haber recibido no solo una respuesta clara a sus peticiones o inquietudes, sino también quede con el agrado de que la atención se prestó con toda la amabilidad y respeto y con la convicción de que la información suministrada fue la correcta.

Para lo anterior se debe apreciar que la atención comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la Administración, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan información, evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano(a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Alcaldía.

Razón por la cual, la primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacerlo sentir bien atendido mientras desde el momento en que ingresa; para lograr este propósito las servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán este protocolo.

DEFINICIÓN

El protocolo para la atención y servicio al ciudadano se concibe como un documento guía dirigido a todos los Servidores Públicos de la Administración Municipal comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma Entidad, en donde se encontraran protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

"El Compromiso es mi Pueblo 2012 - 2015"



ALCANCE LEGAL

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Madrid Cundinamarca cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano(a) encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

Por otra parte la Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, en el que menciona los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Siguiendo esta misma línea la Ley 190 del 6 de junio de 1995 “por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.” Al definir en su Artículo 48 el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en su Artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en su Artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de quejas, sugerencias y reclamos www.madrid-cundinamarca.gov.co de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público, dando cumplimiento a la Ley 790 del 27 de diciembre de 2002 “por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Ofrecer a los ciudadanos (as) de la Alcaldía de Madrid, un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:
- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al ciudadano(a) de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano(a); demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial

ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

En el proceso de atención al ciudadano(a), los servidores, servidoras y contratistas de la ALCALDÍA deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa

En el trato a nuestros ciudadanos(as) debemos siempre tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano (a) de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto

"El Compromiso es mi Pueblo 2012 - 2015"



período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros(as) esté atento a remplazarlo (a) durante su ausencia.

- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano (a); esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano (a) mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano(a) lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano (a), antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros(as) de temas ajenos a la solicitud del ciudadano (a), mientras lo(a) atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano (a) le está manifestando.
- No tutee al ciudadano (a) ni utilice frases afectuosas hacia ellos (as).
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos(as), familiares y conocidos(as) debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos (a), sin distingo alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano(a), ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

Recuerde que ponerse en el lugar del ciudadano(a) no es asumir como propio su problema, inquietud o falta de claridad

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. **Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.**
- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano(a) le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "ALCALDÍA MUNICIPAL DE MADRID. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?"
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES



- Si las llamadas entrantes son personales para alguno(a) de los(as) servidores, servidoras o contratistas de la ALCALDÍA, éstos(as) deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.
- Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

Si usted sonríe al hablar por teléfono, esto será notado por el ciudadano (a) en tanto que su tono de voz transmitirá amabilidad.

PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la ALCALDÍA cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano(a) en su página www.madrid-cundinamarca.gov.co

Los operadores del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web de la ALCALDÍA, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos(as), quienes a su vez, de forma automática, reciben un número de radicado con el cual podrán hacer seguimiento, en línea, al desarrollo y avance de su requerimiento.

A su vez, un servidor o contratista del ALCALDÍA, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al ciudadano(a) por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano(a) y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Asegurar que las dependencias de la ALCALDÍA respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos(as).
- Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos(as), dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.



Como se evidenciará en capítulo adelante en las respuestas que se brinden a los ciudadanos(as) se deben observar los plazos legales, pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios(as) de los servicios que brinda la ALCALDÍA son personas calificadas en tanto que se trata de servidores públicos, en servicio activo, o desvinculados de sus cargos o ciudadanos(as) del común con expectativas de ingresar a un cargo público.

Por esta razón, estos ciudadanos(a) inconformes deben ser objeto de un tratamiento adecuado, concreto y que tienda a satisfacer sus necesidades.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano(a) inconforme, proceda como primera medida a identificar su estado, con el fin de establecer a partir de allí el manejo que se le debe dar:

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia. La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

Cuando el grupo de atención al ciudadano(a) se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la ALCALDÍA, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano(a) persiste en su malestar, deberá escalar el problema a la Secretaría General para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano(a). Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento. Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

La persona del grupo de atención al ciudadano(a), deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano(a), que permanezca en silencio por un momento, y le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido

“El Compromiso es mi Pueblo 2012 - 2015”



reiterará lentamente la respuesta. En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano(a) hacia la respuesta.

Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

Cuando el grupo de atención al ciudadano(a) se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano(a) se desahogue. Decirle que "entiende su situación" y que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión adoptada en su caso.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca le pida al ciudadano(a) que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del ciudadano(a), por un momento deténgase a pensar ¿Qué necesita este ciudadano(a) cómo le puedo satisfacer esa necesidad?.
- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.

Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano (a).

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTANTES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, servidoras y contratistas del grupo de atención al ciudadano(a), deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

Se deberá hacer ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos a la recepción para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?;



Establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle;

Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos;

Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a); Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la ALCALDÍA, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano (a), o si la solución a la solicitud del ciudadano (a) está en manos de otro(a) servidor o servidora de la ALCALDÍA o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano (a) a otro sitio, agote los pasos previstos con anterioridad en la atención personalizada.

Si la condición particular del ciudadano(a) lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

Permanezca siempre al lado del ciudadano (a) en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros(as) esté atento(a) a remplazarlo(a) durante su ausencia.

TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, que rige a partir de julio de 2012 y en la reglamentación interna que se ha expedido o llegare a expedir en la Alcaldía.

En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-810 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la nueva Ley, la 1437 de 2012, regulaban este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas, hasta diciembre del año 2014, cuando el Congreso de la República deberá expedir la Ley estatutaria que regule el derecho de petición.

"El Compromiso es mi Pueblo 2012 - 2015"



Conforme a lo anterior, queda claro, entonces que corresponde a todos los servidores, servidoras y contratistas de la ALCALDÍA, desde julio de 2012 y hasta diciembre del año 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011

TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN PQRS

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la ALCALDÍA se le dará este tratamiento por el grupo de atención al ciudadano(a) y las áreas o dependencias competentes para suministrar la respuesta al ciudadano(a).

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los ciudadanos(as), se deben imprimir, radicar en el sistema y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas de manera inmediata a la oficina de la Secretaría Jurídica quien registra y remite de acuerdo al tema a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento en el Sistema.

Ingresada una solicitud o requerimiento al sistema, será entregada al responsable de emitir la respuesta que deberá ser devuelta a la oficina de la Secretaría Jurídica para ser revisada, aprobada, durante el tiempo que este en el área correspondiente se le hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se produzca dentro de la debida oportunidad legal y se descargue finalmente del sistema.

PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes y en la reglamentación interna de la Alcaldía, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes.



Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano (a) de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

La Entidad deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si la Entidad no es la competente para resolver la solicitud del ciudadano(a), lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el ciudadano(a) obró por escrito, y en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remisorio al peticionario.

MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos (as) de la ALCALDÍA podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y el servidor o contratista de la ALCALDÍA deberá, si el ciudadano(a) lo pide, dejar constancia escrita de ello. Los servidores de la ALCALDÍA no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el ciudadano(a) insiste en su radicación, sin embargo con posterioridad deberán requerir su complementación.



Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores de la ALCALDÍA de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un ciudadano(a) de la ALCALDÍA solicite copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, la ALCALDÍA deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS(AS) EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas 1.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición 2.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

(1 y 2) Si el ciudadano (a) incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas de la ALCALDÍA estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO(A) REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada "PQRS", atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como correo electrónico, portal web e intranet, fax, formularios virtuales, atención personal y telefónica.



El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso de los ciudadanos(a) a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

BENEFICIOS DEL SISTEMA PQRS

Permite que los ciudadanos(as) puedan consultar el estado de sus PQRS vía internet y telefónica, desde cualquier sitio.

Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PQRS en la jerarquía institucional por medio de correo electrónico como mecanismo de control y apoyo a la gestión que realizan

Posibilita dar respuestas en tiempo real y minimiza el riesgo de desgaste institucional.

TRAMITE DEL CIUDADANO(A)

Cuando el ciudadano(a) entra a la página de la Alcaldía Municipal de Madrid Cundinamarca, al link determinado para PQRS, le aparece la información de los conceptos principales de petición, quejas y reclamos y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite.

Posteriormente, debe diligenciar un formulario con sus datos personales, nombre, cédula, correo electrónico, ciudad, dirección, teléfono, nombre de la entidad y cargo, clase de solicitud y un resumen de su PQRS. Agotado este paso, y después de presionar el botón de “registrar su solicitud”, el sistema le muestra el número de solicitud asignado por el aplicativo del PQR y lo envía muestra automáticamente.

Los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía, tienen la posibilidad de identificar la solicitud registrada por medio del aplicativo del PQR con un radicado de entrada que queda en el sistema.

TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR EL ADMINISTRADOR LIDER DEL PQRS

El administrador líder, es la persona encargada de revisar las solicitudes que radican diariamente los ciudadanos(as), de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo.



Entre sus funciones se encuentran las de responder solicitudes, administrar los ciudadanos(as), asignar o cambiar claves, activar e inactivar ciudadanos(as), modificar datos, exportar e importar archivos planos de las solicitudes.

TRAMITE INTERNO QUE REALIZA LA PERSONA DE REPARTO

La persona asignada para el reparto respectivo, distribuye a través de planillas los documentos a cada una de las dependencias y sedes de la ALCALDÍA.

Las solicitudes recibidas por este medio, si bien no se entregan en medio físico se relacionan y distribuyen a través de planillas, indicando en ésta que el documento se recibió vía correo electrónico.

BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (A) DE LA ALCALDÍA.

El sistema de atención al ciudadano(a) de la Alcaldía está diseñado pensando en el logro de su satisfacción, con independencia de que el resultado final de la gestión iniciada por éste en la Alcaldía le resulte favorable o desfavorable a sus intereses.

Los diferentes canales de atención permiten contar con información en tiempo real respecto de la tipología de las solicitudes, recurrencia de las mismas, condición de quien la interpone, entre otras.

Mediante los diferentes mecanismos de atención se puede agilizar y controlar adecuadamente el proceso de grabación de información, minimizando las inconsistencias y consolidando una base de datos relacional única, que permite efectuar análisis estadísticos respecto de las variables que se requiera.

RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A)

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano (a) ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva en el sistema, dado que todo lo que se recibe ingresa al sistema, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano(a) con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.



Esta retroalimentación final permite identificar no sólo las fortalezas del proceso para repotenciarlas, sino sus debilidades para corregirlas hacia el futuro. Esta medición, permitirá como se dijo al inicio de este manual, prestar un servicio de calidad al ciudadano(a) en tanto que sólo a través de esta es posible lograr el mejoramiento continuo.

Crear que la atención al ciudadano(a) se limita solamente a dar una respuesta sin importar la satisfacción, no permite avanzar hacia el camino del servicio con calidad y excelencia. Satisfacción entendida como la posibilidad de que el ciudadano(a) quede a gusto con la respuesta, sin que necesariamente ésta sea favorable a sus intereses.

Para los efectos anteriores, la ALCALDÍA al final de cada atención presencial, telefónica o virtual realizará una encuesta a sus ciudadanos(a), así:

En la atención personalizada y telefónica, el servidor, servidora o contratista del grupo de atención al ciudadano (a) al finalizar la conversación le aplicará la encuesta, y cuando finalice la jornada la tabulará a efectos de hacer el análisis posterior.

En la atención virtual, cuando el ciudadano(a) realice seguimiento a la respuesta final, el sistema automáticamente le pedirá diligenciar la encuesta, la cual una vez terminada por el ciudadano(a) será enviada al coordinador del grupo, para que previo reparto, sean ingresadas al sistema.

Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos(as) de los servicios de la ALCALDÍA.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano(a) en la ALCALDÍA debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano(a) se le preguntará:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la ALCALDÍA.



Republica de Colombia
DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA
MUNICIPIO DE ZIPACÓN
Villa Cultural
NIT. 800094778-6



- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).
- Lo anterior permitirá, como ya se dijo, redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano(a) y del conocimiento pleno de la función de la ALCALDÍA.
- El ciudadano(a) satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la ALCALDÍA e incrementando la credibilidad institucional.

"El Compromiso es mi Pueblo 2012 - 2015"

*Calle 4 No. 4 - 73 Parque Principal Tel: 824-9331 / 32
alcaldia@zipacon-cundinamarca.gov.co*