

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 1 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

DECRETO No. 005
23 de Enero de 2017

“POR EL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO Y DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PARA LA ADMINISTRACION CENTRAL DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA”

El Alcalde del Municipio de Ansermanuevo Valle del C., en uso de sus facultades legales y Constitucionales y en especial las conferidas en la Ley 1474 de 2011 y

CONSIDERANDO

- a) Que el artículo 209 de la Constitución Política, y el Artículo 3 del Código Contencioso Administrativo, se determina que la función administrativa tiene por objeto alcanzar los fines estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, con arreglo a los principios generales de buena fe, igualdad, moralidad, economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción;
- b) Que los Artículos 23 y 74 de la Constitución Política consagran el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta resolución y a acceder a documentos públicos salvo los casos que establezca la ley;
- c) Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 establece: “PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites **y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**
- d) Que la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano está conformada por cuatro componentes como son: mapa de riesgos contra la corrupción, estrategia anti trámites, rendición pública de cuentas y **atención al ciudadano.**
- e) Que para dar cumplimiento al este componente de la estrategia como es la atención al ciudadano, se hace necesario adoptar e implementar el Manual de Atención al Ciudadano, donde se contemple el respectivo protocolo.
- f) Que por Decreto 091 del 10 de febrero de 2009 se adoptó el manual de quejas y reclamos para el municipio de Ansermanuevo Valle del Cauca, el cual se debe actualizar.

✓ Por lo expuesto anteriormente, la administración municipal,

DECRETA

ARTICULO PRIMERO: ADOPTAR el **MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO** y de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias para la Administración Central del Municipio de Ansermanuevo Valle del Cauca, el cual se registrará por el contexto que se incorpora en el presente acto administrativo y se describe a continuación:

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 2 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

INTRODUCCION

El presente Manual es un instrumento que ha de servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que prestan un servicio de atención personalizada al ciudadano en la administración municipal, desde la detección de las necesidades del servicio, la gestión y procesamiento de la información del servicio proporcionado, hasta el seguimiento de los lineamientos institucionales.

La Entidad trabaja y promueve un enfoque centrado en el ciudadano, de manera que declara expresamente su compromiso con la garantía de la dignidad humana, la protección de los derechos fundamentales y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población hacia la cual dirige sus programas, ejecutándolos con la debida coordinación y articulación sectorial.

A través de la diferente normatividad que se está implementando en el estado colombiano, con la adopción del Modelo estándar de control interno armonizado con el sistema de gestión de calidad se ha buscado que las diferentes entidades adopten la implementación de políticas de servicio, estructuración de diferentes canales de atención con el fin de satisfacer de manera efectiva la demanda de los diferentes servicios y trámites que se ejecutan en las entidades.

Actualmente los usuarios de las entidades públicas están debidamente caracterizados y cada una de ellas tiene a cargo una misión enfocada a la satisfacción del ciudadano por medio de la prestación de un servicio. Por eso existe una normatividad legal vigente que regula la gestión integral del servicio en las entidades que busca incrementar los niveles de calidad, credibilidad y satisfacción.

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Los servidores públicos del municipio de Ansermanuevo, para realizar una adecuada atención a los ciudadanos que se acerquen a la entidad a realizar diferentes trámites y servicios, deben de hacerlo acatando lo establecido en el código de buen gobierno y en el código de ética adoptados por esta administración municipal.

VISIÓN: Ansermanuevo en el año 2032 será municipio productivo y competitivo en lo regional y nacional, fortalecido en lo ambiental, turístico, artesanal, y empresarial, con una calidad de vida óptima de sus habitantes generadora de oportunidades de igualdad y justicia social con una administración que genera confianza por el manejo transparente y sostenible de sus finanzas, modelo de gestión pública socialmente incluyente, humana y productiva.

MISIÓN: Recuperar la confianza en lo público promoviendo el liderazgo colectivo, la inclusión y la justicia social en el marco de una ciudad plena de oportunidades, con una educación de calidad con cobertura total, unos servicios de salud eficientes, eficaces y oportunos, sostenible en lo ambiental, con un agro fortalecido, y comprometido con el fomento del empleo, para que se consolide progresivamente el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes en armonía con el medio ambiente y los recursos naturales, *para posicionarlo como municipio polo de desarrollo.*

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 3 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

CAMPO DE APLICACIÓN. El contenido del presente manual rige para todos los servidores públicos responsables de las dependencias de la Administración Central de Ansermanuevo Valle del Cauca, conforme a la estructura y organización.

PRINCIPIOS DEL PLAN DE DESARROLLO “JUNTOS POR UN ANSERMANUEVO”

El Plan de Desarrollo que se describe a continuación, tiene su base en tres dimensiones centrales que guían su concepción y puesta en marcha, a saber:

- A. Primera dimensión:** - La ética fundamentada en principios y valores
- B. Segunda dimensión:** - La educación para la transformación
- C. Tercera dimensión:** - Estética para percibir la creación: Transparencia Concertación y diálogo Equidad en el gasto Competitividad Eficiencia Calidad como cultura de trabajo Participación de la gestión Publicidad abierta y permanente de la comunidad en la gestión Gobierno público y abierto

El talento humano de la Administración Central de Ansermanuevo se constituye en uno de los bienes más preciados para la entidad de acuerdo a lo siguiente:

1. Atender a la comunidad en general a través de un trato digno y amable, siempre con respeto, oportunidad y calidad.
2. Realizar la rendición pública de cuentas, informando a la comunidad de las diferentes actuaciones realizadas por la comunidad.
3. Buscar a través de la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos el cumplimiento de las obligaciones propias de la entidad, a través de la eficacia y en busca de la mejora continua.

PRINCIPIOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS

Las actuaciones administrativas de los funcionarios de la Administración Central de Ansermanuevo Valle, 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 por el Decreto 01 de 1984 y demás normas que lo adicionen o complementen

a- PRINCIPIO DE IMPARCIALIDAD. En virtud de este principio, los funcionarios de la Administración Central de Ansermanuevo Valle, 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 de los periodistas y de la información requerida por los funcionarios jurisdiccionales en ejercicio de la acción de tutela y la acción de cumplimiento.

b- PRINCIPIO DE ECONOMIA .

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. No se exigirán más documentos y copias de los estrictamente necesarios, ni autenticaciones, ni notas de presentación, sino cuando la ley lo exija en forma expresa.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 4 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

PRINCIPIOS ETICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO:

Los principios éticos del servidor público de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, son los establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. - La ética de los servidores públicos tiene como propósito fundamental el bien común ciudadano. Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad, y generen confianza y credibilidad en la sociedad Ansermense, donde de manera relevante se define

- c- **PRINCIPIO DE CELERIDAD.** En virtud de este principio los funcionarios de la Administración Central 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.
- d- **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.
- e- **PRINCIPIO DE EFICIENCIA:** Se define como la Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles". Se refiere a la producción de los bienes o servicios mas valorados por la sociedad al menor costo social posible. Supone en resumen maximizar el rendimiento de una inversión dada.
- f- **PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD:** Cuantificación del logro de la meta". Hace referencia al impacto que se alcanza a causa de una acción llevada a cabo en condiciones habituales. Se refiere a la posibilidad de que un individuo o colectivo se beneficie de un procedimiento. En resumen la eficacia se mide en condiciones óptimas, la efectividad se mide en condiciones habituales, y la eficiencia es la única que tiene en cuenta los costos de la inversión
- g- **PRINCIPIO DE PUBLICIDAD.** En virtud de este principio, la Administración Central de Ansermanuevo Valle dará a conocer sus decisiones, mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordena la ley y esta manual.
- h- **PRINCIPIO DE CONTRADICCIÓN.** En virtud de este principio los interesados tendrán oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle por los medios legales.

CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y ciudadanas requiere ante todo de nuestro compromiso y de que realmente asumamos de manera tanto racional como afectiva, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidores públicos en la Administración Municipal.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 5 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

No es habitual que las entidades públicas y las personas que en ellas laboran estén orientadas hacia el servicio al ciudadano. Usualmente, una entidad o un servidor se evalúan más con base en su capacidad para ejecutar, bien sea tareas o recursos, que por el servicio que presten a la ciudadanía aun cuando las entidades fueron creadas para llevar algún servicio al ciudadano.

Para lograr ese cambio en cada uno de nosotros hacía una gestión orientada al servicio al ciudadano debemos trabajar juntos para reforzar los nuevos propósitos y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio. Los servidores públicos debemos, con el apoyo de la Administración, desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

1. Amabilidad , 2. Sensibilidad, 3. Comprensión, 4. Tolerancia
5. Paciencia, 6. Dinamismo, 7. Capacidad para escuchar
8. Capacidad para asesorar y orientar, 9. Autocontrol, 10. Creatividad

Adicionalmente, es de suma importancia empezar a conocer a los ciudadanos con sus necesidades, expectativas y gustos.

CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Como ya se mencionó anteriormente, los ciudadanos son nuestra razón de ser como Administración Municipal y nuestros esfuerzos y energía deben estar dirigidos a servirlos cada vez mejor. Para esto, debemos reconocer su importancia y conocerlos.

Como primera medida, tengamos siempre presente que A LOS CIUDADANOS les gusta:

1. Que los tengamos en cuenta.
2. Les demos importancia.
3. Los tratemos amable y respetuosamente
4. Los atendamos con calidez y agilidad.
5. Comprendamos su situación.
6. Los orientemos con precisión.
7. Y que les ofrezcamos alternativas de solución

Debemos siempre tener en cuenta que los ciudadanos que se acercan a nuestra entidad, ciudadano preguntan por lo que buscan, pero lo que esperan recibir va mucho más allá.

LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS CON RELACIÓN A SUS INTERACCIONES CON EL MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO

1. Una actitud amable de nuestra parte
2. Un trato equitativo Comprensión de sus necesidades.
2. Eficiencia en la realización de nuestro trabajo.
3. Confiabilidad en las respuestas y compromisos.
4. Respaldo y garantía de resolución de sus inquietudes y problemas.
5. Respuestas claras a sus preguntas.
6. Respuesta oportuna a sus solicitudes.

ATRIBUTOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

Los servidores públicos de la Administración Central de Ansermanuevo y sus contratistas, deberán contar con los siguientes atributos con el fin de lograr un adecuado servicio al ciudadano:

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 6 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

Confianza: Se constituye en la seguridad o esperanza firme de la comunidad en la adecuada prestación del servicio por parte de la Administración Central de Ansermanuevo

Oportunidad: Se refiere a la optimización de los procesos y procedimientos, para la realización de los diferentes trámites y servicios realizados por los diferentes funcionarios de la Administración Central de Ansermanuevo que mejoren los tiempos para la prestación del servicio a la comunidad.

Calidad: Hace referencia a la capacidad que tiene la entidad territorial para satisfacer las diferentes necesidades de la comunidad con una adecuada prestación del servicio.

Amabilidad: Se trata del trato sencillo, cariñoso y amistoso que se le debe brindar por parte de los empleados de la administración municipal a todas las personas que se acerquen a realizar sus diferentes trámites y servicios.

Tolerancia: Los empleados de la entidad tendrán respeto por los pensamientos y acciones de la comunidad, cuando resulten contrarios a las disposiciones establecidas por la entidad territorial.

Comunicación asertiva: La Administración Central de Ansermanuevo a través de sus diferentes funcionarios brindará respuesta oportuna y directa a la comunidad, respetando la posición de los demás, logrando de esta manera la satisfacción de la ciudadanía, servicio ágil, calidad de la información, además de operatividad y coherencia entre los diferentes equipos de trabajo.

Para que en la Administración Central de Ansermanuevo, se presente una excelente atención al ciudadano, es importante que se presente una buena comunicación tanto entre los diferentes equipos de trabajo que laboran en la entidad, como con la comunidad, donde esta debe ser clara, precisa, oportuna y veraz. El personal que utiliza la entidad territorial para la atención al ciudadano cuenta con las capacidades y competencias necesarias para prestar adecuadamente este servicio.

CONDUCTA DE ETICA DEL SERVIDOR PUBLICO

Es el comportamiento ante las diferentes situaciones que plantea la vida; genera un efecto positivo en las personas, en la comunidad y en la Administración pública. - Los principios, valores y directrices contenidos en el presente Código de Ética, guiarán la conducta y actividades del servidor público, para el logro de la Misión, Visión y principios de gobernabilidad de la Administración Municipal.

T RANSPARENCIA
E JEMPLARIDAD
R ESPONSABILIDAD
E FICACIA
S UPERACION
I GUALDAD
T OLERANCIA
A NTICORRUPCION (Honradez, imparcialidad, objetividad)



TITULO II

PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO

OBJETIVO: Definir los lineamientos generales que permitan uniformidad en el tratamiento y prestación de los servicios por parte de los Servidores públicos a los ciudadanos, describiendo de manera ordenada, sistemática, coherente e integral los pasos correctos que se deben dar en la atención, con el objetivo de buscar la

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 7 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

unificación de los procedimientos y la Imagen de la Administración Central del Municipio de Ansermanuevo Valle del cauca.

CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA

La Administración Central del municipio de Ansermanuevo Valle del Cauca, cuenta en su estructura de protocolo con tres canales, por medio de los cuales los ciudadanos pueden realizar las diferentes peticiones, quejas o reclamos que tengan contra las diferentes secretarías de la entidad, por los diferentes servicios y trámites prestados. Dichos Canales son:

1.1 CANAL DE ATENCION TELEFÓNICO

Es el medio de contacto donde la comunidad puede obtener información a través de los diferentes trámites y servicios que se realizan, además de las diferentes actividades a desarrollar por parte de la entidad. **La Administración Central de Ansermanuevo cuenta con las líneas telefónicas 2012183, fax 2052418.** Este es uno de los medios por donde se reciben y atienden llamadas que la ciudadanía hace para solicitar información de los planes, programas, proyectos y campañas que realizan las distintas secretarías de la Administración Municipal, también para interponer las Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, opiniones etc.

Principales Factores en la atención telefónica:

Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y que se proyecte la imagen Institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano para ello:

- ✓ Al Inicio del contacto use un tono cálido y amable
- ✓ Al momento de dar información, refleje seguridad.
- ✓ Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.
- ✓ Para finalizar la información sea concluyente y despídase cortésmente. En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación, que la empleada en forma presencial.

Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación acorde, que le permita que la llamada sea eficaz. El servidor público debe utilizar una pronunciación clara, y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje.

Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm. aproximadamente del auricular.

Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica

1. Hacer sentir a la ciudadanía que se está atento, con un todo de voz empático de acogida.
2. No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
3. Tomar nota para recordar los puntos importantes.
4. Se debe preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente
5. No interrumpir al ciudadano cuando está hablando
6. No sacar conclusiones precipitadas.
7. Reformula los hechos importantes.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 8 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

8. Cuando el ciudadano hable, se debe hacerle entender que se le está escuchando mediante la emisión sonidos o palabras de afirmación.

La atención telefónica se divide en tres fases:

1. Contacto Inicial: En el contacto inicial, lo más importante es el saludo donde se le da la bienvenida a la ciudadanía, y se hace una presentación con actitud de servicio. El saludo debe ser uniforme, independientemente del servidor que reciba la llamada para darle el carácter de homogéneo al servicio. Se compone básicamente de dos partes:

- a. Saludo: Buenos días/tardes/Noches
- b. Localización: Municipio de Ansermanuevo Secretaria de...

Se puede añadir la identificación del servidor que recibe la llamada.

2. Desarrollo de la información: El servidor público después de iniciar el contacto con la persona e identificar la información que necesita, deberá:

- a. Ofrecer escucha activa, ubíquese intencionalmente en el lugar del ciudadano: es importante darle a entender lo que el ciudadano siente y que el perciba que se le está escuchando con respeto y atención. Ej: “Si señor entiendo su posición...”; “Comprendo lo que me dice...”; “Tiene usted la razón, que tal si lo pensamos de esta manera...”.
- b. Interpretar las objeciones
- c. Realizar preguntas abiertas de profundidad, es uno de los factores importantes es la transmisión eficaz de la información, ya que el mensaje se debe transmitir de forma clara, precisa y comprensible. Utilice las siguientes técnicas para obtener información:

Preguntas abiertas: Permiten a la ciudadanía que desarrolle su información con mayor profundidad. Ej: ¿Podría explicármelo con mayor profundidad...? • Preguntas cerradas: Inducen a respuestas concretas que se pueden responder con una o muy pocas palabras. Las usaremos cuando ya dispongamos de información general, si deseamos conocer algún detalle concreto. Ej. ¿Qué estrato social es usted?

Preguntas Alternativas: Permite al interlocutor elegir entre varias respuestas posibles y ayudan a tomar decisiones. Ej: ¿El trámite lo realizo el mes pasado o este mes? d. Al transferir una llamada tenga en cuenta:

- Remita solo aquellas llamadas que no esté en capacidad de atender.
- Asegúrese de conocer las funcionalidades del teléfono para transferir llamadas.
- Informe al Ciudadano porque lo va a transferir y en lo posible dígame el nombre de la persona que va a recibir su consulta.
- Cuando transfiera a otra área, espere a que su compañero lo atienda, infórmele el nombre del usuario y el motivo de la llamada, evitando así que el nuevo interlocutor le deba repetir cualquier dato.
- Cuando reciba una llamada transferida, en primera instancia, preséntese, llame al usuario por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

3. Despedida: Es la última impresión que se lleva la ciudadanía de usted y del Municipio, por lo tanto se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Usar el nombre del interlocutor (siempre y cuando sea posible)
- Agradecer a la ciudadanía por haber recurrido al Municipio
- Invitarle a que vuelva a contar con el Municipio de Ansermanuevo cuando lo necesite

1.2 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Se pueden desplazar a las diferentes dependencias de la Administración Central de Ansermanuevo ubicada en la carrera 4 calle 7 número 7-09esquina.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 9 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

Este medio se refiere a cuando la ciudadanía recurre personalmente al Centro Administrativo Municipal y a cualquiera de las sedes externas que prestan servicio a la comunidad, para acceder a información sobre planes, programas, proyectos, realizar diferentes trámites y acceder a servicios ofrecidos por la Administración.

Factores importantes en la atención presencial

1. La voz: La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
2. El aspecto: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene la ciudadanía respecto al Municipio de Ansermanuevo. Con el aspecto físico se mostrará una imagen Corporativa con el distintivo del Municipio de Ansermanuevo (carné...).
3. Expresividad en el rostro: Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar a la ciudadanía, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando. Por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
4. La postura: la postura no debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.
5. Presentación personal para servidores que laboran en puntos de atención a la ciudadanía

Objetivo: Reforzar la imagen integral de la Administración Central de Ansermanuevo a través de la presentación personal de los servidores públicos que atienden a los ciudadanos, ya que la apariencia personal de los servidores de los Centros de Servicio a la Ciudadanía produce un gran impacto en las personas a quienes servimos. Los servidores públicos estarán siempre bien presentados, ya sea portando un uniforme asignado por la Administración Municipal o en caso contrario deberán

usar un vestuario formal, además estarán identificados con su respectivo carné a la vista del ciudadano. El carnet de identificación se utilizará al lado izquierdo de la chaqueta o blusa para aquellos carnets tipo broche, para aquellos con cinta se debe portar de manera visible, utilizándolo permanentemente al interior del sitio de trabajo.

Los ciudadanos esperan de nosotros una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, que le de importancia y estatus a nuestros centros de servicio al ciudadano **Presentación personal femenina** Vestuario y calzado: • La blusa debe usarse siempre por dentro del pantalón y/o falda. • La falda se usará a una altura media, se sugiere como máximo cuatro centímetros arriba de la rodilla y el largo puede variar desde esta altura hasta debajo de la rodilla. • El pantalón deberá usarse siempre hasta máximo dos y mínimo un centímetro debajo de donde se inicia el tacón del zapato. • Los zapatos deben ser de un color que combine con el vestido y estar bien lustrados. Peinado: • El cabello debe lucir bien arreglado. • Para recoger el cabello se deben utilizar elementos como moños, hebillas o cauchos siempre del color del uniforme o que salgan con el vestido utilizado. Maquillaje: • El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable. • Las servidoras no se deben maquillar en las taquillas de atención al ciudadano(a) ni hacer retoques al maquillaje a la vista de la ciudadanía. • Las uñas deben estar siempre bien arregladas y pintadas con colores claros. Accesorios adicionales: • Los accesorios

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 10 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

que se vayan a utilizar con el uniforme (collares, pulseras, anillos) deben ser discretos.

Presentación Personal Masculina Vestuario y calzado: • La camisa debe usarse completamente abotonada y muy bien planchada. • La corbata debe estar siempre bien ajustada al cuello y planchada. • Siempre debe usarse correa. • Los zapatos siempre serán de cuero y estarán muy bien lustrados. • Con el uniforme siempre se deben usar medias del mismo color del uniforme Peinado: • El cabello debe usarse corto o recogido. • Los servidores deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada. • Deben mantener las uñas limpias y bien arregladas.

NOTA: Si se está uniformado, no debe usar durante las horas de trabajo elementos ajenos al uniforme tales como chalecos, sacos, abrigos, gabardinas, etc.

PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

Objetivo: Ofrecer a los ciudadanos, a través del orden y la pulcritud de nuestros puestos de trabajo, una sensación de armonía en el Centro de Servicio al Ciudadano y eficiencia en el desempeño del trabajo a nuestro cargo, además de facilitar nuestra labor individual. El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; un puesto de trabajo sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor que se desarrolla, da la sensación de desorden, descuido y desorganización no solo atribuible al servidor que ocupa el lugar sino al Centro de Servicio al Ciudadano en general.

El puesto de trabajo desde donde se atiende al ciudadano debe estar bien presentado; para esto se deben seguir las siguientes recomendaciones:

- ✓ Mantenerlo en perfecto orden y aseo.
- ✓ Las carteras y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- ✓ No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- ✓ Evite consumir comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- ✓ Mantén sólo lo necesario en el escritorio.
- ✓ Evita saturarlos con objetos personales y elementos que no se requieran para la ejecución de la labor.
- ✓ La papelería e insumos deben estar guardados en las gavetas del escritorio y solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- ✓ Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- ✓ La papelería de basura no debe estar desbordada.
 - ✓ Los esferos, cosedora, entre otros, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN

Objetivo: Ofrecer a los ciudadanos espacios agradables, limpios y organizados que ellos identifiquen fácilmente como Centros de Servicio a la Ciudadanía de la

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 11 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

Administración Central de Ansermanuevo y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio.

Guión de Rutinas diarias

- ✓ Verificar que estén limpias las áreas externas de los Centros de Servicio a la Ciudadanía
- ✓ En la mañana verificar que estén limpios los puestos de trabajo y sus respectivos equipos.
- ✓ Verificar que estén limpias las oficinas administrativas y baños.
- ✓ Mantener las paredes y los interruptores limpios.
- ✓ Efectuar mantenimiento a las áreas externas de los Centros de Servicio a la Ciudadanía, incluyendo jardines, andenes, materas.
- ✓ Brigadas de aseo general: Las Brigadas de aseo general se deben realizar cada treinta (30) días y deben incluir: Limpiar los vidrios internos y externos, Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas, Arreglar las zonas verdes y jardinerías, Realizar lavada y brillada de pisos, Limpiar las persianas, escritorios, puertas y sillas, Lavar las fachadas, Realizar limpieza y mantenimiento de techos y
- ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo Con el fin de realizar un adecuado mantenimiento físico de las instalaciones de los Centros de Servicio a la Ciudadanía, mensualmente durante los primeros cinco (5) días del mes, se debe revisar y validar el estado de los siguientes elementos y, si es del caso, programar su mantenimiento: ! Luminarias interiores y exteriores y elementos que las componen. ! Comunicaciones y redes de voz y datos. ! Fachada, pisos, paredes, cielorrasos, techos, domos, vidrios, puertas, ventanas y chapas. ! Baños, cocinas, bodegas y archivos. ! Señalización individual y general. ! Equipos, computadores, teléfonos ! Módulos de trabajo y silletería.

PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA

Objetivo: Prestar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a los centros de Servicio a la Ciudadanía de la Administración Central de Ansermanuevo. Todas las personas que desarrollan su labor en los Centros de Servicio al Ciudadanía, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

CONTACTO DIRECTO:

PORTERO: Es la primera persona que recibe a los ciudadanos cuando se acercan a los Centros de Servicio es el portero quien debe hacerlos ingresar de manera inmediata si hay fila para la entrada, posteriormente, debe poner al Ciudadano en contacto con el orientador o servidor competente de darle el trato preferencial. Para los ciudadanos que tengan algún tipo de limitación física los debe orientar hacia un espacio adecuado en la sala de espera. Orientadores o Informadores: El Orientador o Informador, recibirá a la persona en condiciones especiales y le dará la bienvenida, indagando por el servicio requerido para dar prioridad en la atención.

RECEPCIÓN: La administración cuenta con este espacio donde se visualiza los momentos donde los ciudadanos requieren del servicio, y es aquí donde la ciudadanía acude para obtener solución a sus necesidades y requerimientos y tiene la potestad de calificar, de acuerdo a su percepción, si le satisfizo o no la atención

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email: ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 12 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

recibida, estas, deben estar en perfecto orden y presentación, dispuestas a la atención directa y oportuna de la comunidad.

Consideraciones especiales a la prestación del servicio

1. Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.
2. Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
3. Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
4. Saludar siguiendo la fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido)..... en qué puedo servirle?”
5. Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a los Centros de Atención, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
6. Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano: • Explíquese por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pídale permiso antes de hacerlo esperar. • Espere a que el ciudadano le conteste, luego puede decirle: “Muchas gracias por esperar.”
7. Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor del mismo punto, infórmelo al coordinador para que solicite a dicho servidor que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.
8. Si debe remitir al ciudadano a otro sector: • Explíquese por qué debe remitirlo. • Si el Punto al cual debe remitirlo no se encuentra en la misma sede, dé por escrito al ciudadano la dirección del Punto al cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.
9. Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: ! Explique la razón de la demora ! Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
- 10 Finalice el contacto adecuadamente: ! Retroaliméntelo al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente. ! Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle. ! Deje por escrito las tareas pendientes. ! Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

1.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL EL PORTAL EN EL MUNICIPIO

El Municipio de Ansermanuevo cuenta con un portal único para el ciudadano , el cual encuentran los usuarios y/o ciudadanos, a través de la página web ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co y del **Sitio Web** www.ansermanuevo-valle.gov.co/ que le sirve de interacción con la administración municipal en marco del cumplimiento de la Estrategia de Gobierno en Línea, facilitándole de esta manera el acceso a los trámites, programas y proyectos desarrollados en cada uno de los temas de atención al ciudadano, con el fin de mejorar su calidad de vida. Además, sirve de mecanismo de comunicación y divulgación de las diferentes políticas públicas de inclusión, transparencia y confianza en el gobierno municipal, promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la **fase de información, interacción, transacción, transformación y democracia en línea**, según “Manual para la implementación de la Estrategia Gobierno En Línea de la República de Colombia, con el fin de que el servidor público acerque al ciudadano a la Administración Municipal, el portal cuenta con un Link llamado Atención Ciudadana

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email: ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 13 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

compuesto por los Sigüientes Subtemas o enlaces: Programas y proyectos: " Proyectos Ansermanuevo 2016-2019. " Planes de acción anuales. "Planes sectoriales Trámites y Servicios: " Certificado de estratificación " Certificado uso de suelo " Publicidad exterior visual Publicaciones: " Noticias " Manual de Convivencia Ciudadana. " Anuncios a la ciudadanía " Eventos " Encuestas " Edictos Información Secretarías: " Secretaria de Planeación Municipal " Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos " Secretaria de Servicios Sociales " Secretaria de Desarrollo Económico y Competitividad

Secretaria de hacienda Municipal Otras Secciones: " Galerías de Imágenes, Galerías de Audio, Normas, Encuesta, galería de video. Monitoreo de Satisfacción: Encuesta de satisfacción de servicios que se actualiza periódicamente a discreción de la administración de contenidos y solicitud de las dependencias. Preguntas frecuentes: Preguntas Frecuentes de la Administración Central de Ansermanuevo, generalmente obtenidas a través de: Directorios: " Atención telefónica a la ciudadanía Indicadores y estadísticas: " Informe de Gestión a la Vista. " Protección a la Infancia y Adolescencia. " Inversión Juntos Ansermanuevo Enlaces: " Gobierno en Línea. Información General: " Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. " Estructura Administrativa del Municipio de Ansermanuevo " Gabinete Municipal. " Entes de control que vigilan al Municipio de Ansermanuevo. " Listado de Agremiaciones, y Eventos. Informes:

Informe de Gestión peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. " Modelo de Operación por Procesos del Municipio de Ansermanuevo. Mapas: " Mapas división político-administrativa de Ansermanuevo " Mapas de Ansermanuevo y sus corregimientos. "

PROTOCOLO PARA PUBLICACION EN EL PORTAL

- a) Los contenidos deben ser entendibles, agradables y de uso fácil # Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y de diferentes regiones del país. # No se deben usar abreviaturas. Si se necesita utilizar abreviaturas, éstas deben ir referenciadas después de que son utilizadas por primera vez, entre paréntesis, inmediatamente después del texto al que hacen referencia. # No se deben usar tecnicismos. Si es estrictamente necesario utilizarlos, se debe explicar el significado del mismo inmediatamente después de que es utilizado por primera vez, incluyendo la explicación dentro de paréntesis. # En las fechas, no se deben utilizar abreviaturas para el nombre del mes. # Se deben seguir las reglas sintácticas, gramáticas y ortográficas del idioma español, de acuerdo con la Real Academia Española
- b) Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos # Los contenidos que el Estado ofrezca por medios electrónicos deben ser vigentes, relevantes, verificables, completos, que genere algún beneficio para los clientes y que no dé lugar a interpretaciones erradas. De igual forma, se debe evitar cualquier tipo de distorsión o interpretación tendenciosa de la información que va a ser publicada en medios electrónicos. # Las entidades deben ofrecer sólo aquellos contenidos que sean de su competencia y sobre los cuales se tenga completa seguridad en términos de veracidad de los mismos.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 14 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

En caso de ofrecer contenidos tomados de un tercero ajeno a la entidad, se debe incluir la fuente de donde fueron tomados. # Cuando se publique información en forma de artículos, la información debe provenir de fuentes totalmente confiables. Si la fuente no es totalmente confiable o si no se tiene certeza de la fuente de donde proviene, la información debe ser corroborada al menos con tres (3) fuentes adicionales, identificando las fuentes al final del artículo. # Cuando se publique información en archivos para descargar, se debe indicar la fecha de publicación o de su última actualización. # Las imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico que se utilice, deben estar acordes con los textos. Cuando este tipo de material sufre algún tipo de tratamiento técnico (por ejemplo: montajes, composición, transparencias, etc.), se debe indicar claramente en el pie del material que éste ha sido tratado y ha sufrido modificaciones de su versión original. # Antes de ofrecer contenidos, se debe validar la vigencia y calidad de los mismos.

- c) Los contenidos no deben ser ofensivos ni discriminatorios # Los contenidos provistos por medios electrónicos por el Estado Colombiano de ninguna forma pueden ser considerados como ofensivos, sexistas, racistas, discriminatorios, obscenos, en la medida que contenidos ofensivos atentan contra derechos fundamentales de los particulares. En todo momento se debe tener presente que se trata de la imagen del Estado. # Se debe evitar todo tipo de estereotipos por raza, género, religión, origen étnico, localización geográfica, orientación sexual, discapacidad, apariencia física o estrato social. # Los contenidos que se provean no deben reflejar los intereses, deseos, gustos ni ningún otro tipo de tendencia de sectores en particular. Igualmente, no deben reflejar posiciones políticas, religiosas, económicas ni de ninguna otra índole, que puedan indicar preferencias con grupos específicos.

No se deben utilizar regionalismos o frases coloquiales que son de uso común en algún lugar del país pero que en otras regiones pueden ser consideradas ofensivas

d) Los contenidos debe mantener la privacidad # No se debe ofrecer contenidos que revelen aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos a las entidades que publiquen la información.

Es importante en este punto tener claros conceptos jurídicos tales como indagatorias, llamado a juicio o demás, que de una u otra forma están afectando la condición jurídica de las personas o las instituciones. # No se deben ofrecer contenidos de procesos sancionatorios en trámite, en la medida en que los mismos pueden estar reservados conforme a la ley.

En el caso de antecedentes penales o disciplinarios, sólo se ofrecerán contenidos cuando se trate de antecedentes definitivos, en los casos en que aplique, se deberán mantener actualizados y se excluirán nombres de las personas cuando los antecedentes dejen de tener vigencia. # En los casos en que se solicite información de los particulares, se aclarará que la misma sólo será utilizada para los fines para los cuales se solicita la información y que no será divulgada a terceros sin consentimiento de quien suministra la información, salvo en los casos previstos por la ley colombiana. e) Los contenidos deben observar el derecho de autor y de propiedad intelectual # Las obras protegidas por el derecho de autor que se encuentren dentro de los sitios Web hacen parte del patrimonio de la entidad pública y por lo tanto son considerados bienes fiscales, razón por la cual su

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 15 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

utilización debe estar expresamente autorizada y así mismo se debe informar claramente al ciudadano qué puede hacer y qué no, con el material alojado. # Si una entidad pública desea hacer uso (reproducción, transformación, o puesta a disposición) de materiales y obras protegidas por el derecho de autor, debe cerciorarse de contar con la debida autorización del titular de los derechos sobre dicho material.

La protección del derecho de autor se aplica sobre los textos, imágenes, dibujos, fotos y cualquier otro material gráfico, sonoro o visual y los programas informáticos y bases de datos. Cualquier material de este tipo que sea tomado de alguna fuente externa a la entidad debe ser considerado como una cita textual, por lo cual debe ir entre comillas dobles (“ ”) y se debe incluir la referencia del lugar donde fue tomada la cita, con al menos, los siguientes datos: autor(es), libro u otra fuente del cual fue tomada, fecha de publicación. # La protección de los derechos de propiedad intelectual y propiedad industrial se observarán en lo relativo a marcas, nombres comerciales, logos, enseñas, lemas, nombres de dominio, secretos empresariales, saber-hacer, diseños industriales, patentes, modelos de utilidad y derecho de autor. # En caso que se detecten errores, omisiones, malas interpretaciones o cualquier situación en la que el contenido quede en duda, se debe corregir esta información de la manera más diligente. # El desconocimiento de las normas vigentes en materia de derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial puede generar acciones civiles o penales.

PROTOCOLO PARA LA PUBLICACIÓN DE NOTICIAS E INFORMACIÓN RELACIONADA CON SERVICIO AL CIUDADANO EN EL PORTAL DEL MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA

Toda noticia relacionada con el Servicio al Ciudadano debe tener la aprobación previa de la secretaría de gobierno y asuntos administrativos.

Toda Información o Noticia que requiera ser publicada en el portal deber ser coordinada por la Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos, quien será el responsable de presentar el hecho por escrito y tener aprobación por el Web Máster de la dirección de Comunicaciones en cuento a redacción, diseño, presentación, y herramientas multimedia.

La secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos creará el comité Editorial de servicio a la ciudadanía para ejercer control de contenidos, priorización de noticias, divulgación de información, y ejercerá control sobre el proceso de publicación en los medios electrónicos de que dispone el Municipio de Ansermanuevo, de igual forma vigilará el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Protocolo.

El Comité de Gobierno en Línea será el encargado de dictar las políticas, pautas estratégicas del Portal de la Ciudad de Ansermanuevo, así como de aprobar o desaprobado los cambios estructurales que se puedan dar en el sitio, el Comité Editorial de Servicio a la Ciudadanía sugerirá ante este comité el diseño e implementación de espacios virtuales que requiera la divulgación de contenidos para la ciudadanía.

La Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos decide que noticia se publica según prioridades definidas por el Jefe de la Administración Central, prevalecerá el interés de la ciudadanía en cuento a la oportunidad e importancia de la información.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 16 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

PROTOCOLO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS EN EL PORTAL

Toda la información que se publique en el portal de importancia para la Ciudadanía debe cumplir con los lineamientos aprobados por el comité Editorial para canal Virtual, en cuanto a:

- Planificación semanal de las publicaciones de interés para la Ciudadanía
- El desarrollo del contenido de los temas se debe dar de acuerdo a:
 - Investigación: identificando los temas de interés para la ciudadanía mediante la consulta a las fuentes, indagación y exploración de los hechos que generan información y contenidos importantes para la ciudadanía.
 - Redacción: haciendo uso de los manuales y herramientas para expresar por escrito de manera ordenada y coherente los artículos, reportajes, entrevistas, crónicas, reseñas, notas y/o los demás subgéneros de la información periodística.
 - Aprobación: será responsabilidad del comité Editorial de la dirección de servicio a la Ciudadanía, la aprobación de los contenidos, y el material multimedia acompañen el artículo.
 - Publicación: se dará de acuerdo a la aprobación del comité Editorial de la dirección y se hará de acuerdo a prioridad, pertinencia y oportunidad.

FORMATOS: En todas las secciones se tendrá el formato adoptado para formalizar las peticiones, quejas o reclamos, pero se remitirán específicamente a ventanilla única para su radicación.

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 1 - CÓDIGO - 76.041.200 - VERSIÓN 3 FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016																				
FORMATOS PARA ATENDER PQRS		FORMATOS PARA ATENDER PQRS																				
Ventanilla Única	Formato de PQR	Radicado Número																				
Fecha y Hora de la recepción: _____ Nombre y apellidos del compareciente: _____ Identificación: _____ Dirección: _____ Nombre de quien recepciona: _____ Cargo: _____																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Clase de solicitud:</td> <td style="width: 33%;">Verbal</td> <td style="width: 33%;">Escrita</td> <td style="width: 33%;">Otro medio</td> </tr> <tr> <td>Referencia de la Solicitud:</td> <td>Derecho Petición</td> <td>Queja</td> <td>Reclamo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Consulta</td> <td>Derecho Información</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Detalle de la solicitud:</td> <td>Interés General</td> <td>Interés Particular</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Devolución</td> <td>Motivos de devolución</td> <td>Faltan datos</td> <td>Faltan anexos</td> </tr> </table>			Clase de solicitud:	Verbal	Escrita	Otro medio	Referencia de la Solicitud:	Derecho Petición	Queja	Reclamo		Consulta	Derecho Información		Detalle de la solicitud:	Interés General	Interés Particular		Devolución	Motivos de devolución	Faltan datos	Faltan anexos
Clase de solicitud:	Verbal	Escrita	Otro medio																			
Referencia de la Solicitud:	Derecho Petición	Queja	Reclamo																			
	Consulta	Derecho Información																				
Detalle de la solicitud:	Interés General	Interés Particular																				
Devolución	Motivos de devolución	Faltan datos	Faltan anexos																			
PRESENTACIÓN DE LA QUEJA																						
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>_____</p> </div>																						
Firma del compareciente	Firma de quien recepciona																					

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 2 - CÓDIGO - 76.041.200 - VERSIÓN 3 FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016
FORMATOS PARA ATENDER PQRS		FORMATOS PARA ATENDER PQRS
TRÁMITE POR SECRETARIA DE GOBIERNO		
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> </div>		
Nombre de Secretario de Gobierno		Firma
Competencia:		Término para respuesta
Detalle del Procedimiento: _____ _____ _____ _____ _____		
Nombre, Firma y Cargo del Responsable de la respuesta:		

Seguimiento y actualización de contenidos en el portal: se realizará de acuerdo a un cronograma de seguimiento y actualizaciones a cargo de la Secretaria de Gobierno y Asuntos Administrativos, la periodicidad se establecerá de acuerdo a la política que dicte el comité Editorial, se debe hacer seguimiento y actualización a los contenidos que son publiquen en los distintos links del enlace de Atención Ciudadana de acuerdo a la temática generada en los distintos periodos de acuerdo a la cantidad de información, a los eventos, campañas, programas, proyectos que se generan en dicho periodo, de igual forma se debe identificar las secciones desactualizadas y vínculos rotos que no estén generando enlace con las paginas relacionadas. " La secretaria de gobierno y asuntos administrativos será la encargada ante las demás Secretarias de recepcionar las solicitudes de publicación que se generen en materia de Servicio a la Ciudadanía, esta información se evaluará para verificar la pertinencia

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 17 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

de la publicación. " Identificación de mejoras de canal con relación a los temas de Servicio al Ciudadano. "Cuando se modifique la estructura o varíe la presentación habitual de la página, se acompañará de una Guía de socialización y orientación a los usuarios que se colgará en el enlace de atención Ciudadana para que se consulte los cambios que se hayan generado. "Para el correo electrónico contactenos@Ansermanuevo-Valle.gov.co que se constituye como el principal canal de recepción de inquietudes para la ciudadanía, se acogerá a los parámetros de publicación de contenidos contemplados en el presente protocolo y a las políticas que dicte a través de la secretaria de gobierno y asuntos administrativos.

TITULO III

MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCION DE PQRS

ARTICULO SEGUNDO: ESTABLECER EL MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCION DE PQRS para la administración Central del Municipio de Ansermanuevo Valle del Cauca, que se regirá de acuerdo a lo siguiente

ATENCIÓN EFECTIVA A LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

- 1- Disponibilidad para atenderlos de forma respetuosa y amable.
 - 2- Seguimiento al desarrollo de sus trámites.
 - 3- Sinceridad y precisión cuando averiguan por el estado real de su petición.
 - 4- Excelente ambiente en el punto de servicio al ciudadano.
- Buena presentación personal de quien los atiende

OBJETIVO: Atender los requerimientos de la ciudadanía a través de los diferentes medios dispuestos para tal fin. La Administración Central de Ansermanuevo dispone de los medios idóneos para la recepción de quejas, reclamos y sugerencias, así:

ATENCION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE MANERA PERSONAL: Se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante las Oficinas de Atención al Ciudadano o dependencias encargadas para la recepción de inconformidades. Todos los funcionarios públicos están en la obligación de recepcionar las diferentes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que se presenten. Escrito: Se refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual se da a conocer una inconformidad. Web: Todas aquellas que se publiquen en las páginas web municipal en el Link de "Quejas, Reclamos y Sugerencias".

En este servicio se facilita la solicitud y realización de consultas virtuales por internet. Teléfono: Las que se recepcionen a través de las líneas telefónicas de la Administración Central de Ansermanuevo Correo postal: Corresponde a todas las informaciones allegadas a la Administración Central de Ansermanuevo por intermedio de los correos certificados o entidades dedicadas al envío de documentos. Correo electrónico: todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional de las diferentes dependencias de la Administración

ATENCION A LAS QUEJAS Y RECLAMOS A TRAVES DEL BUZÓN: Este se encuentran ubicados en la ventanilla Única de la Administración Central de Ansermanuevo. Las quejas, reclamos y sugerencias recepcionadas a través de los diferentes canales con que cuenta la Institución tienen un procedimiento enmarcado en los principios de calidad para brindar un servicio efectivo, buscando la oportunidad y la excelencia en el mismo. La queja, en un primer momento, debe ser radicada y entregada al equipo directivo para hacer seguimiento a los PQRS, para realizar el

" JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO "

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 18 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

respectivo análisis de las mismas, lo que permite la aplicación en forma oportuna y efectiva de las medidas correctivas y preventivas previstas en la Ley. Al realizarse cada uno de los trámites debe retroalimentarse al ciudadano informándole igualmente los medios a los que puede acudir para solicitar información respecto a su requerimiento, así mismo cuando se llegue a un resultado final y cierre de la queja o reclamo, debe enviársele al ciudadano una encuesta por los medios que sean viables como son el correo electrónico, vía telefónica, entre otros.

FORMATO PARA EL BUZON DE SUGERENCIA

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PÁGINA 1 de 1
		CÓDIGO : 76.041.100
FORMATO PARA BUZON DE SUGERENCIAS		VERSIÓN 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01 / Enero / 2016

Para validar su queja y/o sugerencia deberá registrar algún dato que nos permita localizarlo y darle respuesta, esta información es de carácter CONFIDENCIAL.

Nombre: _____ Celular: _____

Correo electrónico y/o dirección: _____

DESCRIBA SU:

QUEJA y / o SUGERENCIA	OBSERVACIONES POSITIVAS O NEGATIVAS

“JUNTOS POR ANSERMA... NUEVO” ss.

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418
email: ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

APERTURA: Se hará apertura del buzón una vez por semana, por parte de la secretaria de gobierno en unidad a la asesora de control interno de esta entidad.

I- TIEMPOS PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Peticiones de interés general y particular: Es el derecho que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, según lo consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta. Se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Peticiones de información: Petición para que el funcionario dé a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Se resolverán en 10 días (Art. 22 y 23 C.C.A.). Peticiones de consulta: Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Se resolverán en 30 días, (Arts. 25 idem). Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si este actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email: ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 19 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

recepción si obró por escrito; en este último caso, el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días. Los documentos que por mandato de la Constitución o de la Ley se autoriza su tratamiento como reservados, no podrán ser accedidos por los ciudadanos ni podrán obtener copias de ellos. La decisión que disponga tal negativa deberá ser debidamente motivada.

II- PROCEDIMIENTO “ATENDER QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS”

Es una serie de pasos definidos concatenados que describen el método para realizar un trabajo o ejecutar algunas actividades; la recepción, trámite y solución de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias está definida por un procedimiento documentado denominado “atender quejas, reclamos y sugerencias”, el cual está asociado al componente de control del proceso estratégico de la Administración Central de Ansermanuevo. Allí se encuentran descritos tácitamente cuáles son las actividades que se deben realizar, los responsables de su ejecución, el fundamento legal que se tiene y los puntos de control diseñados para asegurar que se conserve este flujo con la sinergia que se requiere. Por tratarse de un procedimiento estandarizado, este debe ser observado y aplicado por todos los funcionarios de la Administración Central de Ansermanuevo cuando se vean frente al compromiso de atender un requerimiento de las características descritas.

III- LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS podrán iniciarse por :

- a) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés general;
- b) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, en interés particular;
- c) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante solicitud de información;
- d) Por las personas que ejerciten el Derecho de Petición, mediante formulación de consultas;
- e) Por las personas que obren en cumplimiento de una obligación o deber legal;
- f) En ejercicio de la acción de cumplimiento entendida de conformidad con la Ley 393 de 1997;
- g) Por las autoridades oficiosamente.

DEFINICIONES Y ALCANCES

a- PETICIÓN: Entiéndase por petición la solicitud mediante la cual toda persona puede acudir ante las autoridades para que dentro de los términos que defina la ley, se expida un pronunciamiento oportuno.

- 1. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL.** El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fue presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.
- 2. DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la Administración Municipal. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante la Administración, deberán contener además de la información señalada en el presente manual, una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 20 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

vigentes. Las distintas dependencias de la Administración Municipal a tramitarán las peticiones que se formulen en interés particular, de conformidad con las normas que determinan sus funciones y con los procedimientos internos diseñados para su cumplimiento.

3. SOLICITUD DE INFORMACIÓN. El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la administración y sus distintas dependencias. La consulta de información deberá llevarse a cabo en las horas de despacho al público. El usuario podrá obtener fotocopias, a su costa.

b- FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Toda persona podrá formular consultas verbales o escritas sobre temas de competencia de la Administración Central de Ansermanuevo Valle. En consideración de la materia específica de la consulta formulada, las consultas verbales serán atendidas por el funcionario de la dependencia competente. Las consultas verbales serán atendidas, de lunes a sábado, en horario de atención al público.

Cuando las consultas no puedan ser resueltas verbalmente, lo serán por escrito, en los plazos y condiciones previstos en el presente manual, en los términos previstos por el Artículo 25 del Código Contencioso Administrativo, y las respuestas dadas por los funcionarios de la Administración Central a las consultas formuladas, no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

c- ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS iniciadas en cumplimiento de una obligación o deber legal. Se entiende por tal, el deber de las personas de presentar solicitudes o iniciar actuaciones administrativas y la obligación de los funcionarios de recibirlas. Y las iniciadas de oficio. Son aquellas que las autoridades administrativas adelantan por su propia cuenta, sin que tengan como fundamento la petición de un particular.

d- QUEJA Y RECLAMO. Se entiende por queja o reclamo, la manifestación de dar a conocer a las autoridades, un hecho o situación irregular relacionada con el cumplimiento de la misión de la Administración Municipal.

DE LAS PETICIONES

1- PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas ante la Administración Municipal, en forma verbal o escrita, en interés general o en interés particular.

2- PETICIONES ESCRITAS. Son las solicitudes que las personas hacen por medio escrito en el área de recepción de la Administración Central de Ansermanuevo Valle en letra legible y clara. Las peticiones escritas deben contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o Representante, si fuera el caso.
3. La indicación del documento de identidad.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
5. Indicación clara del objeto de la petición.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 21 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los documentos que se adjunten.
8. La firma del peticionario.
9. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos señalados en el Artículo 65 del Código de Procedimiento Civil.

2- PETICIONES VERBALES. La petición verbal formulada por cualquier persona ante la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle puede referirse a información general, consultas, copias de documentos, tales como decretos, acuerdos, resoluciones, circulares, instructivos y similares, se exceptúan las que conforme a este reglamento deban presentarse por escrito.

DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES

FUNCIONARIO COMPETENTE Y HORARIOS. Las peticiones verbales se presentarán y recibirán directamente en la VENTANILLA UNICA de la Administración Central de Ansermanuevo Valle, a más tardar al día siguiente hábil se enviará al área que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponda resolverlas.

Estas peticiones serán atendidas por el Jefe de las respectivas dependencias o por el funcionario que este designe.

En los términos previstos por el Artículo 5º del Código Contencioso Administrativo, si quien formula la petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario encargado la expedirá en forma sucinta.

TÉRMINO PARA RESOLVER Y FORMA DE HACERLO. Las peticiones verbales se resolverán inmediatamente, si fuere posible. Cuando no se puedan resolver en estas condiciones, se levantará un acta en la cual se dejará constancia de la fecha, del cumplimiento de los requisitos previstos en el presente decreto y se responderá dentro de los términos contemplados para cada clase de petición. Copia del acta se entregará al peticionario, si este así lo solicita.

FUNCIONARIO INCOMPETENTE. Cuando la petición verbal sea formulada ante funcionario incompetente, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y se dé respuesta de la misma en forma verbal o escrita.

DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS

FUNCIONARIO COMPETENTE. Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla única de la Administración Central de Ansermanuevo Valle, donde serán radicadas y se devolverá copia al peticionario con la constancia de radicación, si este así lo requiere.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. El horario ordinario de atención al público en las dependencias es de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 M. y de 2:00 a 6:00 p. m. y los sábados de 8:00 am a 12:00 M., a excepción de los cambios de horario realizados previamente mediante actos administrativos.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 22 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

REQUISITOS DE LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas ante la Administración Central de Ansermanuevo Valle que sean procedentes deberán contener por lo menos la siguiente información:

1. La designación de la autoridad a la cual se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su apoderado o representante, si fuera el caso.
3. La indicación del documento de identidad.
4. Dirección y teléfono del peticionario o apoderado, según el caso.
5. Indicación clara del objeto de la petición.
6. Las razones en que se fundamenta su petición.
7. La relación de los documentos que se adjunten.
8. La firma del peticionario.

PETICIONES INCOMPLETAS. Si al examinar la petición presentada, junto con sus anexos, los funcionarios encargados de su trámite, encuentran que no se acompaña la información y documentos necesarios para decidir la petición, indicarán por escrito al peticionario los que hagan falta, para que procedan de conformidad.

- Los funcionarios de la Administración Central no podrán exigir a los peticionarios documentos que reposen en las dependencias de la entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera.
- Para el procedimiento de radicación de las peticiones tendrá en cuenta lo previsto en la Resolución 0279 de 2003.

PETICIÓN ANTE FUNCIONARIO INCOMPETENTE PARA DECIDIR. Cuando la petición escrita sea dirigida a un funcionario no competente para decidir, este deberá remitirla al competente en forma inmediata y así se lo hará saber por escrito al interesado. A partir de la fecha de recibo de la petición por parte del funcionario competente, los términos para decidir se ampliarán en diez (10) días hábiles.

DESIGNACIÓN DEL FUNCIONARIO. El Jefe de la dependencia correspondiente, designará en forma inmediata el funcionario que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla. Si del estudio preliminar de la petición se observa que se requiere solicitar información complementaria, así se hará saber al peticionario a la mayor brevedad.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Las peticiones que presenten las personas naturales o jurídicas a la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, sobre aspectos de su competencia, se resolverán dentro de los siguientes términos:

1. Si son en interés general o en interés particular, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
- Cuando no fuere posible resolverlas en el plazo previsto, el funcionario competente lo informará al interesado, comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá.
2. Si se trata de información, consulta o expedición de copias de documentos, en diez (10) días hábiles. Si en este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.
3. Las copias de documentos y certificaciones a cuyo examen tiene derecho cualquier persona, se entregarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la correspondiente solicitud, de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del Artículo 29 del Código Contencioso Administrativo.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 23 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

4. Si se trata de formulación de consultas, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción.

La respuesta debe cumplir con tres requisitos:

1. Oportunidad.
2. Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
3. Ser puesta en conocimiento del peticionario. Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

INTERRUPCIÓN DE LOS TÉRMINOS PARA RESOLVER. Los términos para resolver las peticiones presentadas ante Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, previstos en el literal anterior, se interrumpen cuando se presente alguna de Las siguientes **circunstancias**:

1. Requerimiento para complementación de documentos o información.
2. Práctica de pruebas.
3. En los demás casos previstos en la ley.

SOLUCIÓN DE LA PETICIÓN. Una vez firmada la respuesta, se enviará a la ventanilla única, para su radicación y remisión en forma inmediata al peticionario.

PETICIONES NO RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL. La dependencia que haya recibido la correspondiente petición, enviará al organismo o entidad oficial competente aquellas peticiones escritas no relacionadas con las funciones de la Administración Municipal de Ansermanuevo, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo e informará inmediatamente al peticionario.

PETICIONES SUJETAS A DECISIONES DE VARIAS DEPENDENCIAS. Cuando por razones de competencia una petición deba ser resuelta por varias dependencias de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, quien recibe la petición dirigirá copia de la misma a cada una de las dependencias para que resuelvan lo pertinente.

PETICIONES QUE TRAMITAN LAS DEPENDENCIAS. Todas las dependencias de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, deberán tramitar las peticiones relacionadas con el ejercicio de las funciones asignadas mediante el Manual de Procesos y Procedimientos y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

PETICIONES INSUFICIENTES. Si las informaciones o documentos que proporciona el peticionario no son suficientes para decidir, el competente lo requerirá por una sola vez, dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación de la solicitud. El requerimiento a que alude este Artículo interrumpe los términos para resolver, fijados en el presente manual.

DESISTIMIENTO. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de complementar los requisitos, los documentos o la información, no da respuesta en el término de un (1) mes. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

PETICIONES IMPROCEDENTES. Los funcionarios encargados de analizar las peticiones, deberán aceptarlas a excepción de aquellas que contengan expresiones

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 24 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

irrespetuosas contra los funcionarios, indicándole verbalmente al peticionario las razones de improcedencia, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

INCUMPLIMIENTO en los términos para atender y resolver las peticiones. La falta de atención a las peticiones de que trata este título, la inobservancia de los principios consagrados en el título preliminar y la de los términos para resolverlas o contestarlas, constituirá causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

DE LA INFORMACIÓN

INFORMACIÓN ESPECIAL Y PARTICULAR. Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado, conforme a la constitución o a la ley, o no hagan relación a la Defensa o Seguridad Nacional.

Las consultas a que se refiere este Artículo deberán resolverse por las dependencias competentes en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso, no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

DECISIÓN NEGATIVA RESPECTO DE LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN, consulta de documentos y expedición de copias. La dependencia competente de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle sólo podrá negar la consulta de determinados documentos o la copia o fotocopia de los mismos, mediante providencia motivada que señale su carácter reservado, indican las disposiciones legales pertinentes. En este evento, se deberá notificar tanto al **peticionario como a la Procuraduría General de la Nación**, de conformidad con lo establecido en la ley 734 de 2.002

Si el interesado insiste en la petición, la respectiva dependencia enviará, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, copia de toda la documentación al Tribunal Administrativo para que resuelva lo pertinente en cumplimiento de lo ordenado en el Artículo 21 de la Ley 57 de 1985. Este término se interrumpirá en caso de que el Tribunal solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir y hasta la fecha en la cual los reciba oficialmente.

PROTECCIÓN DE LA RESERVA DOCUMENTAL. Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, deben observarse las normas que protegen la reserva, según la Constitución y la ley.

- El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo prescrito en este Artículo.

- La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido este término, el documento por este solo hecho no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el Artículo 28 de la Ley 594 de 2000.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 25 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

PETICIONES DE PERIODISTAS. Las peticiones sobre expedición de copias de documentos formuladas por periodistas debidamente acreditados, se tramitarán preferencialmente.

LUGAR Y HORARIO PARA LA CONSULTA DE DOCUMENTOS. La consulta de documentos se llevará a cabo en la Secretaría de cada dependencia en horas hábiles de oficina y bajo la responsabilidad del funcionario que determine el Jefe de la dependencia.

IV- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS.

Cuando la solicitud de consulta o de expedición de copias verse sobre documentos que oportunamente fueron publicados, así lo informará la Administración indicando el número y la fecha del Diario, Boletín o Gaceta en que se hizo la divulgación. Si este último se encontrare agotado, se deberá atender la petición formulada como si el documento no hubiere sido publicado.

PLAZO PARA DECIDIR. Las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle deberán decidir en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, las peticiones de información siguiendo el orden cronológico de recepción, salvo que lo impida la naturaleza del asunto, o se trate de peticiones presentadas por periodistas o de información requerida por jueces en desarrollo de las acciones de tutela o cumplimiento.

CERTIFICACIONES. Las normas consignadas en el presente manual serán aplicables a las solicitudes que formulan los particulares para que se les expidan certificaciones sobre documentos que reposen en las dependencias de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle o sobre hechos de los cuales este tenga conocimiento.

NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS QUE DECIDAN LAS PETICIONES. Los actos que decidan las peticiones en interés particular se notificarán personalmente, salvo aquellos que resuelvan consultas y peticiones de información en cuanto no sean negativas. Para efectos de la notificación personal, se hará uso del medio más eficaz para la citación del interesado, dejando constancia escrita de las diligencias realizadas. Si no se logra la comparecencia del interesado en el plazo de cinco (5) días, se notificará en los términos previstos en el Artículo 44 del Código Contencioso Administrativo.

Los actos administrativos que resuelvan las peticiones en interés general, se comunicarán por el medio más expedito posible, dejando expresa constancia en el expediente.

RECURSOS. Contra los actos administrativos que resuelven las peticiones, excepto aquellas en interés general, proceden los recursos de reposición, apelación y queja en los términos contemplados en el Código Contencioso Administrativo, en sus Artículos 50 y siguientes.

En el texto de la notificación del acto se indicarán los recursos que legalmente proceden, la autoridad ante quien debe interponerse y el plazo para hacerlo, conforme lo dispone el Artículo 47 del Código Contencioso Administrativo.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 26 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS. De conformidad con lo establecido en el inciso final del Artículo 30 del Código Contencioso Administrativo, el trámite de un impedimento suspenderá los plazos para decidir o para que opere el silencio administrativo.

EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS

EXPEDICIÓN DE FOTOCOPIAS. Las fotocopias solicitadas serán expedidas por la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, a costa del interesado. Si en la dependencia respectiva no se pudieran reproducir los documentos, el Jefe de la Dependencia designará un funcionario para que acompañe al solicitante al lugar donde se hará la reproducción.

Ningún funcionario de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle podrá eximir del pago anterior a ninguna persona natural o jurídica que presente solicitud de copias de documentos a la entidad, so pena de infringir el numeral 2 del Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, según el cual es deber de todo servidor público: "Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado...".

DE LAS CONSULTAS

FORMULACIÓN DE CONSULTAS. Las consultas pueden ser formuladas verbalmente o por escrito.

REQUISITOS DE LAS CONSULTAS. Las consultas deben ajustarse a los requisitos señalados para el derecho de petición enunciados en el presente reglamento y deberán tramitarse bajo los principios de economía, celeridad, eficiencia e imparcialidad

DEL TRÁMITE DE LAS CONSULTAS

PLAZO MÁXIMO PARA RESOLVER CONSULTAS. El plazo máximo para resolver una consulta es de treinta (30) días hábiles. Las respuestas a las consultas que emitan los funcionarios de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle no comprometerán la responsabilidad de este, ni serán de obligatorio cumplimiento o ejecución, conforme lo establece el Artículo 25 del Código Contencioso Administrativo.

FUNCIONARIOS COMPETENTES. Las consultas escritas serán atendidas por el Jefe de la dependencia o su delegado, que sea competente para conocer, de conformidad con las funciones asignadas a cada dependencia en el Manual de Procesos y Procedimientos y demás normas que lo adicionen o modifiquen.

DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

OFICINA DE QUEJAS Y RECLAMOS. La Secretaría de Gobierno a través de los servidores públicos designados para atención de servicio al cliente, se encargará de recibir y tramitar las quejas y reclamos que formulen los ciudadanos por el mal funcionamiento o incumplimiento de la misión por parte de la entidad o sus funcionarios.

FUNCIONES. En materia de quejas y reclamos, la Secretaría de Gobierno, deberá cumplir las siguientes funciones:

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 27 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

- Presentar informes periódicos al Señor Alcalde sobre el número de quejas recibidas, servicios sobre los que se presenta mayor número de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.
- Presentar un informe trimestral al Asesor de la Oficina de Control Interno sobre las principales quejas y reclamos, así como la solución dada a las mismas.
- Coordinar y administrar la información que se maneje a través del buzón de sugerencia, correo electrónico u otro medio, que estará disponible para que los ciudadanos reporten sus recomendaciones, quejas o reclamos, relacionados con la función administrativa.

PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS. Las quejas y reclamos se presentarán, en forma verbal o escrita, bien sea personal, telefónicamente a través de la línea de atención al ciudadano, o a través del correo electrónico alcaldia@ansermanuevo-valle.gov.co, en cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente decreto. Además, el interesado deberá expresar el nombre del funcionario o del área contra quien se dirige y los motivos en que se sustenta.

Las quejas deberán contener por lo menos:

1. Designación de la entidad a la que se dirigen.
2. Nombre y apellidos completos del solicitante, con indicación del documento de identidad, dirección y teléfono.
3. Indicar el motivo de la queja o reclamo.
4. Las razones en las que se apoya.
5. La relación de los documentos que se acompañan.
6. La firma del solicitante, cuando fuere del caso.
7. Si quien presenta la queja o el reclamo verbal afirma no saber o no poder escribir y pide una constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

No obstante lo anterior, se deberá recibir y dar el trámite correspondiente a las quejas y reclamos anónimos.

DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

TRÁMITE DE QUEJAS Y RECLAMOS. Una vez presentada la queja o reclamo, a través de los diferentes medios, se procederá a su radicación, con indicación de la fecha y hora de recibo, nombre del quejoso e identificación, anexos y dependencia o funcionario a quien se dirige.

TRASLADO AL FUNCIONARIO COMPETENTE. Las quejas y reclamos se asignarán a los funcionarios públicos encargados de la atención de servicio al cliente, quienes deberán remitirlas a la dependencia competente de acuerdo con la naturaleza del asunto, a más tardar el día hábil siguiente a su recibo, correspondiendo al jefe de la misma indagar sobre los motivos de la queja, implementar los correctivos que sean necesarios y remitir respuesta al interesado.

Si la queja o reclamo da lugar a investigación disciplinaria, se dará traslado por parte del funcionario que esté conociendo, a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para que se adelante el trámite pertinente.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email: ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 28 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

QUEJAS Y RECLAMOS IMPROCEDENTES. Los funcionarios públicos de servicio al cliente encargados de recibir las quejas y reclamos podrán rechazar las quejas irrespetuosas que se presenten, de lo cual se dejará la respectiva constancia.

TÉRMINO. Las quejas y reclamos se deberán resolver dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo, por los funcionarios de servicio al cliente. Cuando no fuere posible resolver o contestar la queja o reclamo en dicho plazo, se deberá informar así al quejoso, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará la respuesta. Cuando la solicitud haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado, en los demás casos será escrita.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ADICIONALES. Si la información o documentos que proporcione el interesado al iniciar la actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con precisión y en la misma forma en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que los funcionarios decidan. Desde el momento en que el quejoso allegue nuevos documentos o información, con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzará otra vez a correr los términos, pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquellos que dispongan.

DESISTIMIENTO DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. Se entenderá que el quejoso ha desistido de su queja, si hecho el requerimiento de aportar los documentos o información anterior, no da respuesta en el término de un (1) mes, contados a partir de la fecha del envío de la solicitud. Acto seguido se archivará el expediente sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva queja o reclamo. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su queja o reclamo, pero el funcionario o dependencia de la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle que esté conociendo, podrá continuar de oficio la actuación si la considera necesaria para el interés público.

PROTOCOLO RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO

Objetivo Dar una respuesta negativa a un ciudadano con relación a una solicitud que presenta, evitando que salga del punto de servicio con un sentimiento de frustración.

Cómo hacerlo? • Discúlpese con el ciudadano o ciudadana por los inconvenientes que el no poder satisfacer su solicitud le puedan ocasionar. • Diga: "Lo que voy a hacer es....." y ofrezca unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que el ciudadano o ciudadana quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación. • Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano o ciudadana puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita. • Agradezca al ciudadano(a) su comprensión.

UTILIZACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS DE COMUNICACIÓN. Para dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente manual, la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle podrá recibir o enviar por fax (2052418) o por cualquier medio de transmisión electrónica, documentos concernientes al ejercicio del derecho de petición en las diversas modalidades previstas.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 29 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

DERECHO DE TURNO. En el trámite de las peticiones radicadas ante la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, se deberá respetar el orden de su presentación. Solo por razones de orden público, el Representante Legal del Municipio podrá modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación.

En todo caso, se podrán determinar categorías de asuntos que se considerarán de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno.

SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS La oficina de Control Interno será la encargada de hacer el seguimiento, control y evaluación a las acciones o soluciones que se den en las dependencias producto de la queja, reclamo o sugerencia. Deberá presentar informes periódicos correspondientes a las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes solicitadas por los ciudadanos y que no fueran resueltas en los términos estipulados.

OTRAS DISPOSICIONES

INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS

DESATENCIÓN DE LAS QUEJAS O RECLAMOS. La falta de atención a las quejas o reclamos, el incumplimiento de los términos para resolver o contestar y la inobservancia de los principios orientadores de las actuaciones administrativas, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y dará lugar a las sanciones correspondientes.

Las investigaciones disciplinarias por quejas, denuncias, informes de servidores públicos o iniciadas en forma oficiosa, que diligencie la Administración Municipal de Ansermanuevo Valle, se tramitarán conforme a las disposiciones del Código Único Disciplinario y las demás normas que las adicionen, reformen o complementen, sin perjuicio de lo dispuesto en materia de protección de la reserva documental, en especial en el Artículo 33 de la Ley 190 de 1995.

NORMAS APLICABLES

En todo caso, de conformidad con el Artículo 55 de la Ley 190 de 1995, las quejas y reclamos se contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate de interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Y de conformidad con lo establecido en el Artículo 32 del Decreto 01 de 1984, los reglamentos internos de derecho de petición, quejas y reclamos, expedidos por los organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público, las entidades descentralizadas del orden nacional, gobernaciones y Administración Central de los distritos especiales, deben someterse previamente a la revisión y aprobación de la Procuraduría General de la Nación.

ARTICULO TERCERO: BENEFICIOS DEL MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO Y PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS, PARA LA ADMINISTRACION CENTRAL DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA

LOGRAR LA SATISFACCION AL CLIENTE: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a requerir los servicios de la Administración Central de Ansermanuevo, de

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 30 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

preferencia sobre otras instituciones, se obtiene como beneficio su confianza y lealtad. ! El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un trámite o servicio de la Administración Central de Ansermanuevo, se obtiene como beneficio una difusión gratuita de la imagen institucional con sus familiares, amistades y conocidos, lo que a la vez aumenta la credibilidad institucional. ! El cliente satisfecho deja de lado sus prejuicios o paradigmas y desarrolla la iniciativa de vincularse activamente en las acciones institucionales para la solución de sus necesidades. Elementos que conforman la satisfacción del cliente: La satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. El rendimiento percibido: se refiere al desempeño que el cliente considera haber obtenido luego de la prestación de un trámite o servicio. El rendimiento percibido tiene las siguientes características: • Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la Institución. • Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el trámite o servicio. • Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad. • Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente. • Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el rendimiento percibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el cliente.

2. Las expectativas: son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo. Se producen por el efecto de una o más de estas situaciones: • Promesas que hace la misma Institución acerca de los beneficios que brinda el trámite o servicio. • **Experiencias anteriores.** • Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión. La disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad del servicio de la Administración Central; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las campañas publicitarias y los resultados operativos obtenidos. En todo caso, es de vital importancia monitorear “regularmente” las “expectativas” de los clientes para determinar si están dentro del resorte misional de la Institución.

3. **Los niveles de satisfacción:** luego de obtener el Trámite y/o servicio de la Institución, Los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: " Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido no alcanza las expectativas del cliente " Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente " **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente Métodos de seguimiento Buzón de sugerencias Es un método sencillo, bastante económico y de rápida implementación que consiste en colocar un buzón de correo en un lugar estratégico de la Administración Central, con una identificación y formularios donde los clientes puedan anotar sus comentarios, sugerencias y quejas. Las ventajas de este método son los bajos costos que demanda, la rapidez con el que puede ser implementado y la sencillez de su manejo. La principal desventaja radica en la baja tasa de participación que alcanza.

Por lo general, son los clientes muy insatisfechos o muy satisfechos quienes acuden a un buzón de sugerencias, los cuales representan un pequeño porcentaje del total de clientes. El Panel El panel es una “muestra fija” (en este caso de clientes) de la que se obtiene información regularmente.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email: ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
 Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 31 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

Este método consiste en realizar encuestas periódicas a los clientes que conforman el panel, haciéndoles una serie de preguntas que ayudan a descifrar el grado de expectativas que tuvieron antes de acudir a la Institución y el cómo percibieron su rendimiento luego de la interacción.

Una de las grandes ventajas del panel es que, al ser una muestra fija, se puede hacer un seguimiento a la evolución de las respuestas cada cierto tiempo. Su principal desventaja es el costo que implica contratar una empresa o personal especializado para que realice todo el trabajo y además de forma periódica. Encuestas Las encuestas consisten en obtener información entrevistando a un grupo representativo de clientes para hacerles preguntas concretas (mediante un cuestionario) acerca de sus expectativas previas y el rendimiento que percibieron. Las encuestas se diferencian del panel, en que la “muestra de clientes” no es fija y tampoco tiene un intervalo de tiempo definido entre una y otra encuesta. Su principal ventaja es que permite obtener un panorama más completo y fiable acerca de lo que piensan y sienten los clientes. Su principal desventaja es el tiempo que requiere para la obtención y tabulación de datos y su elevado costo

ARTICULO CUARTO: DIVULGACION: Este Decreto debe ser socializado y divulgado a todos los servidores públicos y a toda la comunidad Ansermense.

ARTICULO QUINTO --- VIGENCIA Y DEROGATORIA. El presente Manual de Quejas y Reclamos regirá a partir de la fecha de su publicación, y deroga todas las normas que le sean contrarias.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE.

Para constancia se firma en el Municipio de Ansermanuevo Valle del Cauca , a los veintitrés (23) días del mes de Enero del Año dos mil diecisiete (2017).

(Original Firmado)

Md. JUAN JOSE BUITRAGO VALENCIA
Alcalde Municipal

SANDRA VIVIANA ALZATE ROMERO
Secretaria de Gobierno

Proyectó
Gladys Correa S.

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/
Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 32 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

TABLA DE CONTENIDO

DECRETO	1
INTRODUCCION.....	2
TITULO I.....	2
DISPOSICIONES GENERALES DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	2
CAMPO DE APLICACIÓN	3
PRINCIPIOS DEL PLAN DE DESARROLLO “JUNTOS POR UN ANSERMANUEVO”	3
PRINCIPIOS DE LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.....	3
c- PRINCIPIOS ETICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO	4
f- PRINCIPIO DE EFICIENCIA.....	4
g- PRINCIPIO DE EFECTIVIDAD	4
CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO	4
CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS	5
ATRIBUTOS DE LA PRESTACION DEL SERVICIO	5
CONDUCTA DE ETICA DEL SERVIDOR PUBLICO	6
TITULO II.....	6
PROTOCOLOS DE ATENCION AL CIUDADANO	6
CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA	7
1.1 CANAL DE ATENCION TELEFÓNICO	7
1.2 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL	8
PROTOCOLOS PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA,.....	11
CONTACTO DIRECTO:.....	11
1.3 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL EL PORTAL EN EL MUNICIPIO	12
PROTOCOLO PARA PUBLICACION EN EL PORTAL.....	13
PROTOCOLO PARA LA PUBLICACIÓN DE NOTICIAS E INFORMACIÓN.....	15
PROTOCOLO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDOS.....	16
EN EL PORTAL.....	16
MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENCION DE PQRS	17
II- PROCEDIMIENTO “ATENDER QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS ..	19
DEFINICIONES Y ALCANCES.....	19
DE LAS PETICIONES	20
DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES VERBALES	21
DEL TRÁMITE DE LAS PETICIONES ESCRITAS	21
DE LA INFORMACIÓN.....	24
IV- CONSULTA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS DEBIDAMENTE PUBLICADOS	25
EXPEDICIÓN Y COSTO DE COPIAS	26
DE LAS CONSULTAS	26
DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS	26
DEL TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS	27
PROTOCOLO RESPUESTA NEGATIVA A UN CIUDADANO.....	28
OTRAS DISPOSICIONES	29
NORMAS APLICABLES	29

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010

	MUNICIPIO DE ANSERMANUEVO VALLE DEL CAUCA NIT : 800.100.532-8	PAGINA - 33 -
		CÓDIGO : 76041-3-200
ACTOS ADMINISTRATIVOS		VERSIÓN : 3
		FECHA DE APROBACIÓN: 01/ Enero / 2016

CONSTANCIA DE PUBLICACION

Secretaría de Gobierno
Alcaldía Municipal
Ansermanuevo Valle

24 de Enero de 2017

El presente acto administrativo, Decreto número 005 del 23 de enero del año dos mil diecisiete (2017), ha sido enviado a los correos institucionales de las secretarías de gobierno, financiera, planeación, salud y desarrollo social, control interno, druma y despacho del alcalde, para que a su vez sea socializado con el personal de cada sector y/o dependencia, e igualmente se hizo la divulgación por la página web del municipio.

(Original Firmado)

SANDRA VIVIANA ALZATE ROMERO
Secretaria de Gobierno

“ JUNTOS POR ANSERMA ... NUEVO “

Alcaldía Municipal / Calle 7 Carrera. 4a, Tel: (092) 2052118 / 2052183. Fax 2052418 email:
ventanillaunica@ansermanuevo-valle.gov.co Sitio Web www.ansermanuevo-valle.gov.co/

Código Postal 762010