

Protocolo de Atención al Ciudadano del Municipio de Sylvania

CAROLINA RODRIGUEZ VEGA

Facultad de Pregrado

Escuela Superior de Administración pública ESAP

Programa - Administración Pública Territorial (APT)

Cetap – Cundinamarca

**Informe final de prácticas administrativas realizadas en cumplimiento del último
requisito académico para obtener el título de Administrador Público Territorial**

Asesor - Escuela Superior de Administración Pública

MsC. Luis Jair Pacheco

Asesora Entidad

Niyireth Correa Vélez

Secretaria General de Gobierno

09 de Diciembre 2021

Introducción

El presente informe compila las actividades realizadas bajo la modalidad académica de “Práctica Administrativa” que se desarrollaron en la Secretaria de Gobierno del municipio de Silvania (Cundinamarca), como requisito final para obtener el título de Administrador Público Territorial, y como una contribución laboral y académica tanto al municipio, como a la sociedad, y en especial a la Escuela Superior de Administración Pública, sin cuya formación no habría sido posible adelantar los estudios de superiores de carácter universitario que se requieren para la correcta administración pública de los municipios colombianos, entre otras.

La Constitución Política de 1991, como resultado de la Asamblea Nacional Constituyente, realizada en dicho año, adoptó el modelo unitario político y administrativo argumentando que de no hacerse podría ponerse en riesgo de fragmentación o división territorial y en atención al fuerte intervencionismo de los actores armados ilegales, que aún persisten en todo el territorio colombiano por causas estructurales relacionadas con el poder acumulado de las élites políticas y comerciales, como las señaladas por Guillén M. (2016), y que llevaron a una constante violencia generalizada en todo el territorio colombiano con varios actores e intereses que buscaban de un lado mayor participación y apertura política y oportunidades económicas, y, del otro, mantener el estatus económico y del orden establecido junto con los privilegios heredados en regiones como Antioquia, Cundinamarca y Bogotá, entre otras, en donde la explotación del oro (sobre todo en Antioquia y como transición entre la época de la encomienda española, al régimen de la hacienda), y la “importación de maquinarias, técnicos y tecnología europea”, marcaban la ambición desmedida del poder económico y un sistema y propósito de dominación “poli clasista de origen hacendatario”, según Guillen M. (2016). En retrospectiva histórica, destaca las raíces de esas violencias e inconsistencias políticas:

las élites antioqueñas han entrado, con su dinero, en el juego del poder «hacendatario», mientras sus colonizadores mestizos siguen fraguando la potencia de una sociedad de participación electiva, la estructura hacendataria de las lealtades políticas y la aparición de una actividad mercantil que necesitaba rápidamente utilizar su nueva energía para insertarla en las tradicionales formas de poder originaron en la segunda mitad del siglo XIX y en la primera mitad del siglo XX una profunda y peculiar incongruencia. (...) las oligarquías colombianas, a través de los «partidos tradicionales», consiguieron mantener un inestable y permanente equilibrio, absorbiendo esta contradicción interna mediante un sistema estratégico de guerras y «reconciliaciones» sucesivas entre «liberales» y «conservadores» hasta 1957 y aún más allá. (...) por una parte, resultaba indispensable para las élites reforzar las pautas de subordinación adscripticia y hereditaria, como herramientas para conservar el poder por medio del sufragio electoral, del fraude o de la guerra civil, y esas mismas élites desarrollaban crecientes necesidades económicas que las impulsan a la centralización nacional del poder y a la alianza de los intereses de clase, por encima de las lealtades partidistas. (Guillén Martínez, 2016).

Estas características que expone el autor citado, sin duda explican gran parte de los problemas crónicos que alimentan el escenario colombiano y que sirve de justificación a unos y a otros para intentar seguir polarizando y desviando las causas negativas que se debieran solucionar de manera inteligente en procura del bien común y los fines esenciales del Estado y un desarrollo armónico y acorde con el mundo globalizado, altamente tecnificado y competitivo.

Como señala Guillén M.(2016), el proceso y poder de los grandes hacendados y los comerciantes del centro del país se aliaron posteriormente con “las formas coloniales del capitalismo norteamericano y europeo mediante la teoría del libre cambio y la práctica del monocultivo exportador. Antioquia se comprometía con un proceso histórico agudamente divergente, que habría de pesar de modo decisivo sobre el conjunto del poder político de Colombia” (Guillén Martínez, 2016, pág. 339). Un antecedente de la participación ciudadana

que marca la vocación política crítica de los colombianos es la que Guillén M. (2016) también señala: “la estrategia de ocupación y Re participación de la tierra y las necesidades de organizar la defensa jurídica o financiera de las nuevas colonizaciones, implico forzosamente para sus habitantes un constante ejercicio de participación en la toma de decisiones fundamentales de supervivencia y el progreso de la comunidad” (Guillén Martínez, 2016).

De la manera descrita la mayoría de los ciudadanos se enfrentó (y aún continua) a la tradicional cultura antioqueña de «aferrarse a la tierra» (extensiva a los grandes terratenientes del país) visto y tratado como “«un bien de capital, susceptible de compra y venta», y destino de la producción de excedentes para el mercado, que fue una condición de la mayor importancia para el buen éxito de una participación voluntaria en el negocio común”, en especial el cultivo del café (Guillén Martínez, 2016).

Luego de un proceso de paz, en donde se sustituyó la constitución política de 1886, el municipio se consagró como eje fundamental del Estado moderno y se ampliaron los mecanismos de participación ciudadana bajo las limitaciones del Estado unitario centralista, lo que resultaría posteriormente como una limitación para las regiones y subregiones, es decir, los niveles subnacionales.

Por su parte, Estupiñán Achury (2012), citando al Colegio Altos Estudios Quirama destaca el régimen del Estado colombiano:

Artículo 1. Régimen del Estado. La República de Colombia es un Estado unitario de Derecho, se funda en la indisoluble unidad de la Nación y su misión consiste en el reconocimiento y promoción de los valores del humanismo entre los cuales: dignidad, ética, libertad, igualdad, responsabilidad, pluralismo y justicia social se sitúan en primer término (...). Las principales características del Estado consisten en la descentralización política, fiscal y administrativa, la regionalización, la desconcentración del poder y el reconocimiento de las

autonomías que por naturaleza corresponde ejercer solidariamente a la nación y a las entidades territoriales, en la forma como se estatuye en la presente Constitución (Colegio Altos Estudios Quirama, 1991, 2 de Abril, p. 2). (Estupiñan Achury , 2012).

Para esta práctica profesional, es fundamental enmarcarlo en los principios constitucionales a saber:

CAPÍTULO 3 DEL RÉGIMEN MUNICIPAL Artículo 311. Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes. Artículo 312. En cada municipio habrá una corporación administrativa elegida popularmente para períodos de tres años que se denominará concejo municipal, integrada por no menos de siete, ni más de veintidós miembros según lo determine la ley, de acuerdo con la población respectiva. La ley determinará las calidades, inhabilidades e incompatibilidades de los concejales y la época de sesiones ordinarias de los concejos. Los concejales no tendrán la calidad de empleados públicos. La ley podrá determinar los casos en que tengan derecho a honorarios por su asistencia a sesiones. Su aceptación de cualquier empleo público constituye falta absoluta.

Artículo 313. Corresponde a los concejos: 1. Reglamentar las funciones y la eficiente prestación de los servicios a cargo del municipio. 2. Adoptar los correspondientes planes y programas de desarrollo económico y social y de obras públicas. 3. Autorizar al alcalde para celebrar contratos y ejercer pro tempore precisas funciones de las que corresponden al Concejo. 4. Votar de conformidad con la Constitución y la ley los tributos y los gastos locales. 5. Dictar las normas orgánicas del presupuesto y expedir anualmente el presupuesto de rentas y gastos. 6. Determinar la estructura de la administración municipal y las funciones de sus dependencias; las escalas de remuneración correspondientes a las distintas categorías de empleos; crear, a iniciativa

del alcalde, establecimientos públicos y empresas industriales o comerciales y autorizar la constitución de sociedades de economía mixta. 7. Reglamentar los usos del suelo y, dentro de los límites que fije la ley, vigilar y controlar las actividades relacionadas con la construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda. 8. Elegir Personero para el período que fije la ley y los demás funcionarios que ésta determine. 9. Dictar las normas necesarias para el control, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural del municipio. 10. Las demás que la Constitución y la ley le asignen. Artículo 314. En cada municipio habrá un alcalde, jefe de la administración local y representante legal del municipio, que será elegido popularmente para períodos de tres años, no reelegible para el período siguiente. El Presidente y los Gobernadores, en los casos taxativamente señalados por la ley, suspenderán o destituirán a los alcaldes.

Es fundamental para todos los servidores públicos, trabajadores oficiales y contratistas, reconocer la importancia del ciudadano como pilar y centro de lo público, el presente documento pretende, brindar una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, así como las principales características del proceso de información y asesoramiento y dar cumplimiento a las normas legales que regulan el tema de atención al público. (CP 1991 - Congreso de Colombia, 1991).

Una vez hemos establecido este proceso histórico, constitucional, institucional y político, también se ha considerado fundamental reafirmar la importancia que tiene la atención al ciudadano como eje focal de este trabajo. A continuación, el marco conceptual, teórico y metodológico, y los lineamientos definidos y establecidos en el marco institucional de planeación y gestión (MIPG II), nos permiten contextualizar y justificar el protocolo de atención al ciudadano que aplica tanto a funcionarios, como a contratistas. Posteriormente se continúa con la información institucional vigente, la cual tiene como propósito fundamental el que ésta, deba ser conocida ampliamente por todo el personal de servidores públicos del municipio que está

vinculado con la administración municipal, y los valores del servicio público, los cuales deben ser acogidos por todo el personal que labore en las entidades estatales colombianas.

Capítulo I

Consideraciones Generales

1. Información General

1.1 Localización

El municipio de Sylvania está ubicado en la Provincia de Sumapaz, del Departamento de Cundinamarca a 4° 24'13" Latitud Norte y a 74° 23'15" de Longitud, al oeste del meridiano de Greenwich con un rango altitudinal de 1.200 hasta los 3.000 msnm. Fue fundado el 21 de febrero de 1935 y erigido municipio en 1936. La vocación del municipio, según la CAR, comprende las siguientes actividades y sectores: industria, el comercio, los servicios, el turismo, la explotación minera y las actividades agropecuarias. El municipio, al igual que otros circunvecinos, como Granada, considera que los procesos socioeconómicos y la transformación del territorio gira en torno de la vía panamericana o "Primaria"¹, por lo que se considera terreno

¹ INVÍAS clasifica las vías nacionales de la siguiente forma, **Primarias**: Son aquellas troncales, transversales y accesos a capitales de Departamento que cumplen la función básica de integración de las principales zonas de producción y consumo del país y de éste con los demás países. Este tipo de carreteras pueden ser de calzadas divididas según las exigencias particulares del proyecto. Las carreteras consideradas como Primarias deben funcionar pavimentadas. **Secundarias**: Son aquellas vías que unen las cabeceras municipales entre sí y/o que provienen de una cabecera municipal y conectan con una carretera Primaria. Las carreteras consideradas como Secundarias pueden funcionar pavimentadas o en afirmado. **Terciarias**: Son aquellas vías de acceso que unen las cabeceras municipales con sus veredas o unen veredas entre sí. Las carreteras consideradas como Terciarias deben funcionar en afirmado. En caso de pavimentarse deberán cumplir con las condiciones geométricas estipuladas para las **vías Secundarias**. 1.2.2. **Según el tipo de terreno**: Determinada por la topografía predominante en el tramo en estudio, es decir que a lo largo del proyecto pueden presentarse tramos homogéneos en diferentes tipos de terreno. **Terreno plano, ondulado, montañoso, y escarpado. Fuente especificada no válida..**

montañoso, y la oferta de la subcuenca del río subía respecto de la región del Sumapaz, la sabana de Bogotá y el Departamento de Cundinamarca. El territorio de Silvania comprende los siguientes datos geográficos:

La codificación establecida por el Departamento Nacional de Estadísticas - DANE, al municipio de Silvania, le corresponde el código 24743. Su población, DANE 2015-2020, asciende a 22.083 habitantes distribuidos así: Cabecera municipal, 6.360, Rural 15.723. De acuerdo con el ordenamiento territorial colombiano, “la cabecera municipal, y en los municipios que dispongan de zonas de expansión, tienen los siguientes usos: residenciales y comerciales con sus actividades conexas” (CAR - Corporación Autónoma Regional , 2016). La zona rural comprende:

La zona rural, la zonificación de esta así como los centros poblados rurales pueden zonificarse en: zonas protección y conservación ambiental los recursos naturales, las de amenazas y riesgos naturales (gestión del riesgo), conservación preservación y uso de las área e inmuebles consideradas como patrimonio cultural (histórico, artístico y arquitectónico), áreas de infraestructura básica, sistemas desabastecimiento de agua y saneamiento, área para la producción agrícola y ganadera y de explotación de recursos naturales, áreas referentes a las categorías de desarrollo restringido. En cada una de estas zonas y áreas se establecen la clasificación de usos de conformidad con la normativa vigente. (CAR - Corporación Autónoma Regional , 2016).

1.2 Límites del Municipio

- ❖ Por el Norte: Con el municipio de Granada.
- ❖ Por el Sur: Con los municipios de Tibacuy y Fusagasugá.
- ❖ Por el Oriente: Con los municipios de Fusagasugá y Sibaté.

- ❖ Por el occidente: Con el municipio de Viotá.

1.3 División Política

Distribución del territorio por extensión territorial la podemos ver en la siguiente tabla teniendo en cuenta la vereda el área total de 1.618.048 “Ha”.

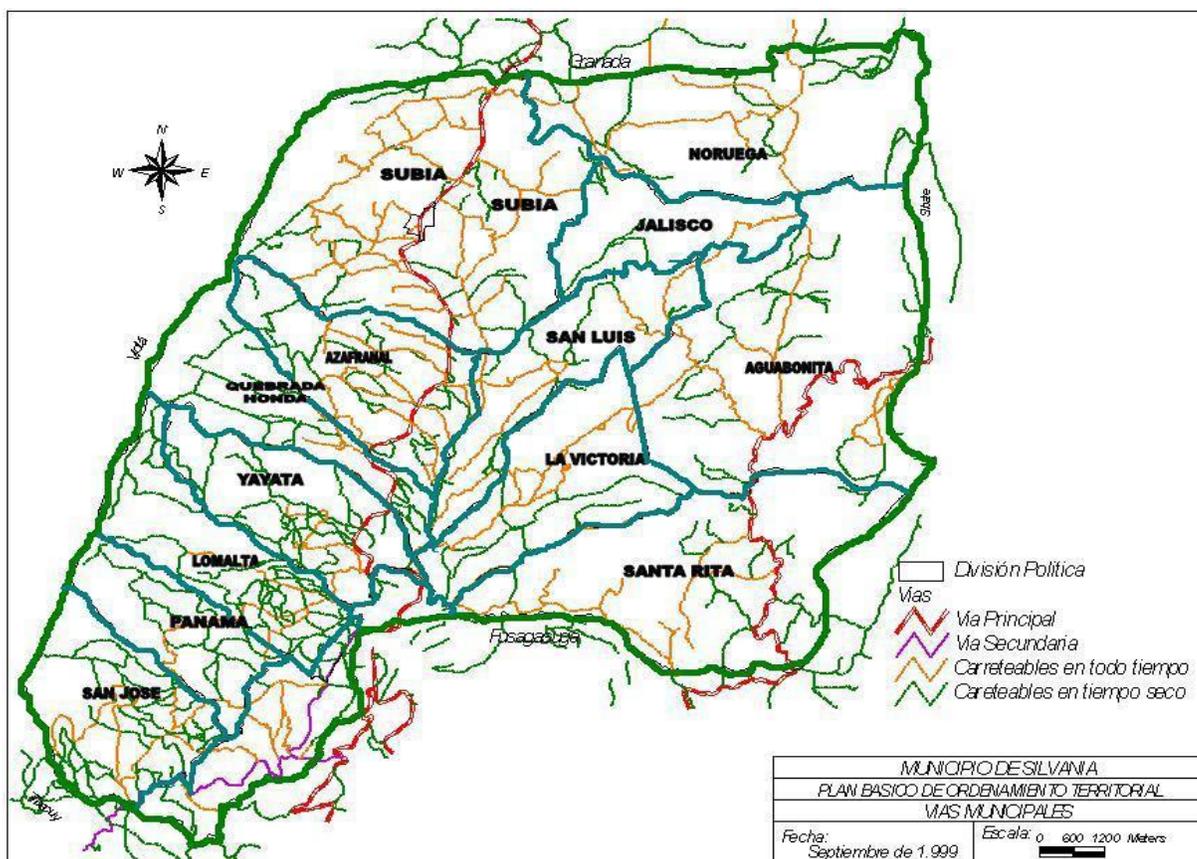
TABLA 1

División política del municipio de Sylvania – 2019

<i>VEREDA</i>	<i>ÁREA/HA</i>	<i>PORCENTAJE</i>
<i>PANAMÁ</i>	88439	5,5%
<i>JALISCO</i>	60878	3,8%
<i>QUEBRADA HONDA</i>	76517	4,7%
<i>YAYATA</i>	82691	5,1%
<i>SAN LUIS</i>	88636	5,5%
<i>LOMA ALTA</i>	93301	5,8%
<i>SAN JOSÉ</i>	122831	7,6%
<i>AZAFRANAL</i>	95326	5,9%
<i>VICTORIA</i>	94607	5,8%
<i>NORUEGA</i>	173668	10,7%
<i>SANTA RITA</i>	165457	10,2%
<i>AGUA BONITA</i>	243113	15,0%
<i>SUBIA</i>	232581	14,4%
<i>TOTAL</i>	1618048	100%

FIGURA 1

Mapa del Municipio de Silvania- Cundinamarca.



(Plan de Desarrollo Municipal Silvania 2020-2023, 2020)

2. Marco de Referencial

2.1 Marco Teórico

El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) es la entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional. Su misión institucional tiene como objeto formular y promover las políticas e instrumentos del empleo público, organización administrativa, control Interno, y racionalización de trámites, que van dirigidos a fortalecer la gestión de las Entidades Públicas Nacionales y Territoriales, mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública y en sus servidores (DAFP, 2021).

El Departamento Administrativo de la Función Pública, emite mediante el Decreto 1499 de 2017 en su versión actualizada establece El Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG II, siendo un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional del MEN y sus Entidades Adscritas y Vinculadas, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor, este modelo está compuesto por siete (7) dimensiones y 16 políticas, las cuales deben ser implementadas por las

entidades del orden nacional y territorial y su monitoreo se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión-FURAG utilizado como herramienta de informes periódicos dirigido a las entidades de control, y en lo relacionado con la atención del ciudadano.

La política de servicio al ciudadano, en el marco del MIPG II, dentro de los fines esenciales del Estado, tiene como propósito servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la Política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público² y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor. Existe una política de gestión y desempeño, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la Gestión. La Política de Servicio al Ciudadano se define entonces como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

² La definición que hace el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe -CEPAL, (2021) es: El valor público, entendido como el valor que los y las ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos del estado si éstos satisfacen una necesidad sentida con calidad y oportunidad, es un mecanismo potente para el logro del desarrollo sostenible. El concepto no solo permite confluir objetivos sociales, económicos y ambientales en definiciones estratégicas e intervenciones de las instituciones públicas, sino también admite los principios para una implementación indivisible, universal, participativa y democrática. Desde la planificación, la definición del valor público que se quiere generar de las políticas públicas es un ancla desde la cual se apalancan los otros sistemas de gestión pública. En la presupuestación, se financia la producción del valor público que se quiere generar a través del gasto público. En la implementación, se produce oportunamente y en forma eficiente el valor público con la calidad deseada. En el monitoreo se identifican los posibles cambios y correcciones que se deben hacer principalmente al proceso de implementación, pero también generando información valiosa que permite ajustar todas las etapas del ciclo con el fin de producir valor público. En la evaluación de los programas y las políticas públicas, se mide con qué calidad, eficacia y eficiencia se genera valor público para la ciudadanía. Finalmente, en la rendición de cuentas, se comunica y se hace cargo desde las instituciones públicas y el gobierno del grado de efectividad lograda en el valor público generado.

De acuerdo con el marco conceptual expuesto, y, dentro del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 “Todos construimos El Cambio” - LÍNEA ESTRATÉGICA GOBERNANZA- UN MEJOR GOBIERNO PARA EL CAMBIO, GOBIERNO TERRITORIAL. Con los esfuerzos realizados por la Secretaría de Gobierno del municipio de Silvania en materia de transparencia, se destaca que a la fecha éstos han permitido generar algunos avances, que, aunque son continuos, representan en la realidad “avances” muy pequeños para lo que se necesita y que además están establecido en las disposiciones de la Ley 1474 de 2011. No obstante, estos pequeños avances, aún no se traducen en condiciones institucionales mínimas que permitan mitigar los riesgos del fenómeno de la corrupción a los que está expuesta toda la administración pública nacional.

El principal reto del nivel municipal en la lucha contra la corrupción es lograr que sus acciones trasciendan el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), y pase a ser una política transversal de largo plazo, que no dependa del gobernante de turno, ni de los intereses particulares de los grupos de presión presentes en la jurisdicción del municipio. Es de resaltar que la administración pasada estableció el reglamento de funcionamiento de Coordinación y control interno del municipio, tal como se aprecia en la Resolución 338 de 2018:

- Resolución No 338 de 2018 “Por la cual se ajusta y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Silvania”, actualizando dicha instancia de acuerdo a los lineamientos del MIPG.
- Resolución No 331 de 2018 “Por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Municipal de Gestión y Desempeño”
- Resolución No 337 de 2018 “Por la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Alcaldía de Silvania” (Plan de Desarrollo Municipal Silvania 2020-2023, 2020).

2.2 Marco conceptual

Antecedentes del buen gobierno, la calidad y atención al ciudadano

La “carta iberoamericana de la función pública”, celebrada y adoptada en Santa Cruz de la Sierra (Bolivia) a finales de la década e inicios de la presente, constituye una de las iniciativas claves para el buen gobierno, la gestión de la calidad en la gestión pública y la participación de los ciudadanos. En su propósito se resalta lo siguiente:

Carta Iberoamericana vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales de un buen gobierno democrático: 1. toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2. la gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades, la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas. La adopción de estrategias de innovación, racionalización y mejora de la gestión pública, orientadas por la calidad, permitirá a las Administraciones Públicas iberoamericanas posicionarse favorablemente frente a la incertidumbre, reforzar su influencia en un entorno dinámico y complejo y acometer el necesario desarrollo organizativo para la gestión del cambio y la formulación de soluciones de mejora creativas, con el fin de cumplir al máximo las expectativas de la ciudadanía, proporcionando un instrumento para lograr la coherencia en la dirección estratégica a seguir. **(X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Admin, 2008).**

La política de servicio al ciudadano en el marco del MIPG II: Dentro de los fines esenciales del Estado (Título I. De los fines esenciales del Estado. Art. 2.) Se establece que los fines esenciales son: Art. 1. Las entidades municipales son autónomas, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Son fines esenciales del Estado, servir a la comunidad, promover la prosperidad general, y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación. Defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial, y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

En el artículo 2 Constitucional, se establece claramente: “las autoridades de la República «están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia» en «su vida, honra, bienes y creencias» y «demás derechos y libertades» y «para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares». **(CP 1991 - Congreso de Colombia, 1991)**. Estos principios fundamentales de orden superior, nos enmarcan un “deber ser” y un “saber hacer”, a través del ejercicio del “ser”, en tanto se representan los roles esenciales del Estado en cada una de las instituciones y ámbitos territoriales en donde se actúe en nombre del Estado, del gobierno y sobre todo del soberano o constituyente primario, el pueblo de Colombia en el marco de la democracia participativa y pluralista.

Como vemos, nuestro ordenamiento constitucional, legal y normativo dispone de un conjunto de reglas institucionales muy precisas, claras y taxativas, es decir, de obligatorio cumplimiento para todos los ciudadano, y en especial para las autoridades y servidores públicos.

Comprendido lo precedente, y para el establecimiento y definición de un protocolo y sentido de “servicio al ciudadano”, se propone en primer término la definición y adopción de conceptos esenciales para la prestación de los servicios públicos bajo la responsabilidad de las autoridades y administración pública de éste.

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, en el marco del MIPG II trasciende de la simple atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos a un compromiso institucional que agregue valor público en su relacionamiento y trato continuos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor. En primer lugar, se determina la estrategia y obligatoriedad de un trato respetuoso, diligente y oportuno a todos sus requerimientos, necesidades y expectativas. Para comprender y aplicar esta nueva cultura necesariamente se debe definir un lenguaje común administrativo y de derechos y deberes:

Ser ciudadana o ciudadano: significa ser miembro pleno de una comunidad, tener los mismos derechos que los demás y las mismas oportunidades de influir en el destino de la comunidad. También supone el cumplimiento de una serie de deberes y obligaciones vinculados a esos derechos.

Protocolo de atención: es la forma de plasmar, para toda la organización, el modo de actuar deseado frente al cliente, buscando unificar los criterios, conceptos, creencias e ideas diversas que se puedan tener respecto a qué es una buena atención.

Grupos de interés: “Individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias

o espacios de participación ciudadana formales o informales” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG II, p. 5).

Grupos de valor: “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG II, p. 5).

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP). Glosario Sistema de Gestión MIPG, p.26.

Sistema de Peticiones, Quejas, Recamos y Sugerencias (PQRS): Es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia.

Estado: El Estado es una forma de organización política y jurídica de la sociedad, integrado por cuatro elementos: la población, el territorio, la soberanía y el reconocimiento internacional. Está regulado por un régimen legal derivado de una Constitución Política y cuenta con tres ramas del poder público: ejecutiva, legislativa y judicial.

Funcionarios: Personas naturales que ejercen funciones públicas en el marco de su vinculación como trabajadores de una Entidad Pública. La clasificación tradicional comprende los empleados públicos y los trabajadores oficiales. Los empleados públicos son aquellos que tienen funciones administrativas y los trabajadores oficiales aquéllos que realizan las obras

públicas y actividades industriales y comerciales del Estado. (Fuente: Corte Constitucional en la Sentencia C-681 de 2003).

Colaboradores/Contratistas: Personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación. (Fuente: Ley 80 de 1993).

Grupos étnicos: Son poblaciones cuyas condiciones y prácticas sociales, culturales y económicas, los distinguen del resto de la sociedad y que han mantenido su identidad a lo largo de la historia, como sujetos colectivos que aducen un origen, una historia y unas características culturales propias, que están dadas en sus cosmovisiones, costumbres y tradiciones.

Personas en condición de discapacidad: Son aquellas personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con el entorno, encuentran diversas barreras, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás ciudadanos.

2.3 Marco Constitucional, legal y Normativo

- **Constitución Política de Colombia; Artículos 1 y 2** (Fines esenciales del Estado y servicio a la comunidad), **23** (derecho de petición), **209** (función administrativa al servicio del interés general). De manera específica resaltamos:

TITULO I DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES. Artículo 1.

Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad

humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. (Constitución Política de Colombia, 1991).

Código contencioso administrativo, Título II, Capítulo I, Capítulo II y Capítulo II, Artículos del 13 al 33 Derechos de petición de interés general y particular. (con vigencia hasta el 31 de diciembre del 2014).

- ❖ Directiva presidencial 9 de 1999. Lucha contra la corrupción.
- ❖ Directiva presidencial 2 de 2000. Gobierno en línea
- ❖ Directiva Presidencial Número 04 del 3 de abril de 2012, en la cual el

Gobierno Nacional emite los lineamientos que las Entidades descritas en esta directiva deben atender, con el fin de avanzar en la política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel en la Administración Pública.

- ❖ **Ley 734 de 2002**, Código Único Disciplinario; Artículo 34, numeral 34.

❖ **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa, Artículo 53. (artículo derogado por el art 96 de la ley 617 del 2000).

❖ **Ley 909 de 2004** (23 de septiembre de 2004) “Por la cual se expiden normas que regulan el Empleo Público, la Carrera Administrativa, la Gerencia Pública y se dictan otras disposiciones.”

❖ **Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. (Modificado por el decreto 019 del 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública')

❖ **NTCGP 1000:2009** – Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, numeral 3.51 Satisfacción del ciudadano y el literal c. del numeral 7.2.3. Comunicación con el ciudadano. Es de resaltar que esta norma ya fue derogada.

❖ **Ley 1437 de 2011** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

❖ **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2.4 Marco Institucional

2.4.1 Reseña

La Administración Municipal está conformada por seis (6) secretarías que dependen del despacho municipal del Alcalde, éstas son: la Secretaría de Gobierno, la Secretaria de Planeación, la Secretaría de Hacienda, La Secretaria de Salud, Secretaria de Desarrollo Social y Comunitaria, Secretaria de Tránsito, La Unidad de Asistencia Técnica (UMATA).

2.4.2 Misión

La Administración Municipal orienta su gestión hacia la garantía de los derechos de todos y cada uno de los ciudadanos, dentro de los límites de la ley, bienestar y calidad de vida mediante el logro del desarrollo humano sostenible (social, ambiental y económico), a través de oportunidades y soluciones para todos, que impacten favorablemente en la disminución de la pobreza, las desigualdades sociales y la exclusión. Este logro será posible gracias a la aplicación de una política de buen gobierno y a la activa participación de los ciudadanos. (Alcaldía de Sylvania)

2.4.3 Visión

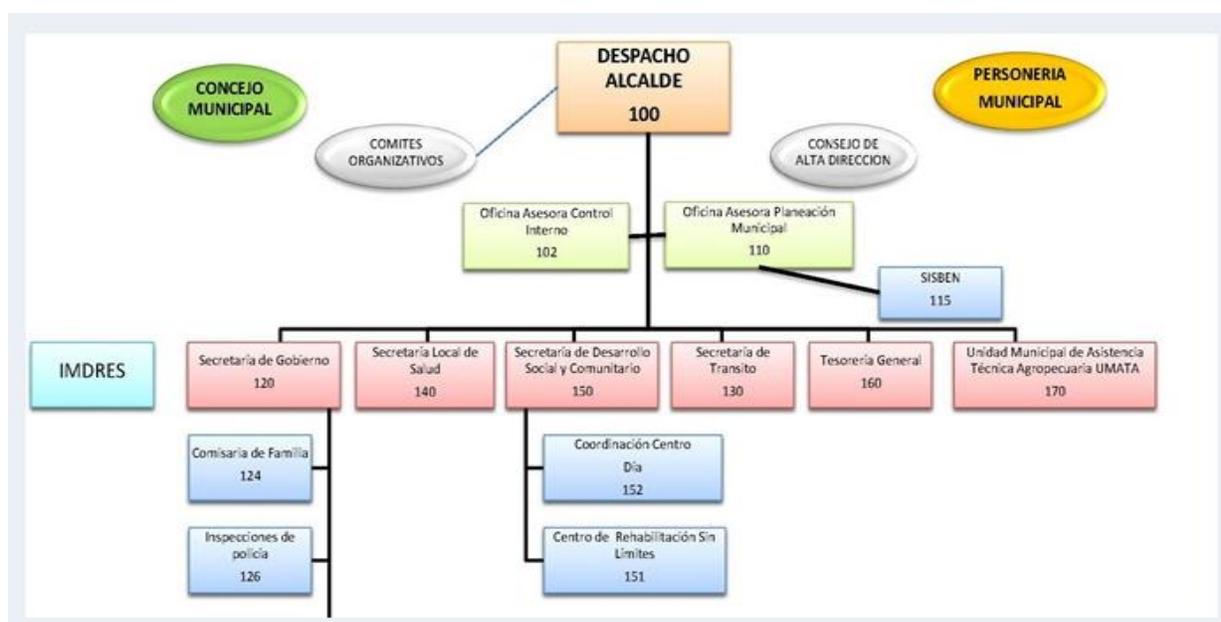
En el año 2030, Sylvania seguirá siendo un municipio con vocación agropecuaria donde se busque un desarrollo social-agro turístico, eco turístico que se refleje en la calidad de vida, el crecimiento económico que brinde nuevas oportunidades para los diferentes habitantes del municipio a partir de la innovación, cultura y la sostenibilidad que llevan a un crecimiento integral y eficiente de la comunidad, reflejando el orgullo y pujanza de sus gentes; con una planificación territorial basados en la productividad del campo, el capital humano capacitado y altamente competitivo que promueve el desarrollo de su población, a través de una gestión eficiente, transparente y participativa, que conlleve a la satisfacción de las necesidades de sus

habitantes, posicionando el Municipio como un territorio seguro, tranquilo e incluyente logrando que " Todos Construyamos el Cambio". (Alcaldía de Sylvania)

2.4.4 Organigrama

FIGURA 2

Estructura organizacional de la Alcaldía de Sylvania- Cundinamarca



Capítulo II. Diseño de formas verbales y no verbales en protocolos de atención al ciudadano.

3. Objetivo General

Diseñar un protocolo de atención al ciudadano que le permita a cada uno de los colaboradores y servidores públicos del municipio de Sylvania, conocer, asumir y desplegar actitudes de servicio al ciudadano de acuerdo con la conducta, principios y

valores que se espera de cada uno al tener contacto con los ciudadanos del municipio, y en general, de cualquier colombiano o extranjero que visite al municipio.

3.1 Objetivos Específicos

- ❖ Diseñar una herramienta de apoyo que permita desarrollar habilidades de atención y servicio en los servidores públicos y contratistas del municipio en el buen uso de las formas verbales y no verbales en la atención al ciudadano, en el personal de dicha área.
- ❖ Definir la estructura correcta de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRDS).
- ❖ Verificar que los procesos estén asignados a las áreas o dependencias atendiendo las necesidades de los ciudadanos.
- ❖ Analizar el marco constitucional, legal y reglamentario vigente. Así mismo, los documentos que existen en la alcaldía de Silvania tales como leyes, acuerdos, si hubo uno estudio previos sobre la atención al ciudadano.

4. Fases y Metodología Para el Desarrollo de la Práctica

Para la fase inicial: Se llevará a cabo una minuciosa revisión y análisis del marco constitucional, legal y reglamentario relacionado con servicio al ciudadano (CP 1991, Art. 1 y 2; Ley 962 / 05; Ley 14/17; Decreto 019/12; Decreto 2623/09; Decreto 1151/03), y otros documentos existentes en la alcaldía municipal de Silvania Cundinamarca tales como: leyes, acuerdos, exposición de motivos. Se busca determinar si hubo estudio previos de sobre la

atención al ciudadano. Metodología: se utilizará la metodología de investigación de indagación, exploración-descriptiva.

Para la segunda fase o intermedia: Se evaluarán los procesos actuales y la manera de atención al ciudadano según los criterios o directrices establecidos en el municipio, de la misma, se hará una propuesta que contenga la fundamentación legal que soporte el protocolo de atención junto con la fundamentación teórica para la adopción de la propuesta, en esta fase se utilizará la metodología cualitativa.

Para la fase tres o de cierre: El resultado de la propuesta, una vez haya surtido las revisiones y ajustes pertinentes, se plasmará en un documento de protocolo de atención al ciudadano realizado por Carolina Rodríguez Vega, en su rol de practicante de la ESAP, y por los funcionarios y contratistas de la alcaldía de Silvania que hayan sido designados en este proyecto, junto con las recomendaciones y conclusiones que se harán a la entidad en donde se harán evidentes los argumentos del porqué es importante adoptarla, la metodología a utilizar en esta fase será argumentativa.

TABLA 2

Fases Metodológicas

FASES	ACTIVIDADES	METODOLOGIA	INSTRUMENTOS	SEPTIEMBR E	OCTUBRE	NOVIEMBR E
Inicial	Diagnóstico de reconocimiento	Investigativa	Normas, decretos, leyes.	X		
Intermedia	Encuesta de atención al ciudadano	Cualitativa	Encuesta realizada en Google-Drive(virtual)		X	
Cierre	Plasmar en un documento el protocolo de atención al ciudadano por parte de los funcionarios y	Argumentativa	Normas, decretos, leyes.			X

	contratistas de la alcaldía de Sylvania sugerido junto con las recomendaciones a la entidad.					
--	--	--	--	--	--	--

4.1 Encuestas

<https://forms.gle/A8GeT5aAGu1gG5hY9>

<https://forms.gle/5qZaH6wLgZiaJdnx7>

Aplicación de 40, encuesta a funcionarios y contratistas sobre el conocimiento en la atención al usuario por parte de la entidad.

Aplicación de 20, encuesta a ciudadanos del Municipio de Sylvania.

4.1.1 Hallazgos

Al realizar la tabulación de las encuestas aplicadas a los funcionarios y contratistas de la entidad, se pudo evidenciar que no se tiene un protocolo general para la atención al Ciudadano, por lo que las respuestas fueron múltiples a preguntas que debieron ser repuestas en unanimidad, esto ratifica la necesidad de la generación de un protocolo de atención al ciudadano y una correcta definición de la estructura de atención a las PQRDS, por otra parte la tabulación realizada a las encuestas aplicadas a los ciudadanos, mostró desconocimiento de la población frente a la atención al ciudadano, establecida por la entidad y cuáles eran los canales de atención a que ellos tendrían acceso, así también a los derechos y deberes que tienen como ciudadanos.

5. Canales de Atención al Ciudadano

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales los ciudadanos, interactúan con las entidades de la Administración Pública para realizar

trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.

La administración municipal de cuenta con los siguientes Canales de atención e interacción con los ciudadanos y grupos de valor:

1. Atención personalizada: Es el canal a través del cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con la Alcaldía Municipal, en el cual podrá realizar trámites, solicitar servicios, información y/o asesoría, en temas relacionados con la entidad.

Este servicio se presta en la Alcaldía Municipal, ubicada en la Diagonal 10 # 6-04 Barrió Centro,

Silvania–Cundinamarca, en donde el ciudadano es atendido personalmente, para brindar información acerca del portafolio de servicios a cargo de la Alcaldía Municipal, además el ciudadano podrá tramitar directamente con la entidad sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias en un horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m., y de 1:30 pm a 6:00 pm.

2. Ventanilla de Correspondencia: A través de la Ventanilla se reciben correspondencia, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias escritas y demás documentos relacionados con el que hacer de la Alcaldía Municipal. Los funcionarios y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante.

La ubicación física de la ventanilla es la Diagonal 10 # 6-04 Barrió Centro Silvania–Cundinamarca, primer piso.

3. Atención telefónica: Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- La comunicación telefónica se establece a través del 8694581
- Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m., y de 1:30 pm a 6:00 pm.

4. Atención virtual: En la página web la Alcaldía Municipal, se publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios.

- A través de la página web, en el enlace: contactanos@silvania-cundinamarca.gov.co
- en la página web, en el enlace www.silvania-cundinamarca.gov.co
- Correos electrónicos: contactanos@silvania-cundinamarca.gov.co

Nota: Es necesario considerar que, si bien a través de las redes sociales como Facebook y Twitter, se puede consultar información de la Entidad, es necesario tener en cuenta que a través de estas redes sociales No, es posible interponer solicitudes.

6. Implementación y Desarrollo de los Protocolos

Los protocolos de atención al ciudadano son definidos como las guías y orientaciones básicas, acuerdos o métodos, previamente establecidos por las entidades para estandarizar y optimizar la interacción entre los servidores públicos, contratistas y los ciudadanos. Estos protocolos son utilizados en cada uno de los canales de atención.

6.1 CANAL DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

6.1.1 Presentación Personal:

Es necesario afirmar que nuestra presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto a administración Municipal. Al respecto se recomienda:

- Cuidar la limpieza e higiene personal
- Portar el carnet institucional en un lugar visible
- Evitar el uso de prendas transparentes o muy ceñidas

6.1.2 Puesto de trabajo:

- Mantener el escritorio o stand en orden y aseo, para ello se sugiere:
 - No dejar artículos personales a la vista (cartera, billetera, morral, maquillaje, revistas o libros personales)
 - Hacer un adecuado manejo de los insumos de papelería y formatos, esto es: dejar a la vista solo una pequeña cantidad de éstos
 - La papelería de basura debe estar a la vista, pero no debe estar desbordada (si esto sucede pida al personal de aseo ayuda).

6.1.3 Actitudes que se deben evitar de cara al ciudadano

- Entre otras, se recomienda usar maquillaje sobrio, abstenerse de consumir alimentos y usar el teléfono en conversar con terceros (diferentes al ciudadano que está en turno de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo.
 - Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque.
 - Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) en qué puedo servirle.

- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano o ciudadana, con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del ciudadano o ciudadana En ese momento ser un asesor.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Diligencie los registros de atención en el formato correspondiente, explicando al ciudadano de qué se tratan estos formatos y para qué los usa la Entidad.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio.
- Al despedirse, agradecer al ciudadano o ciudadana el haber recurrido a la Alcaldía Municipal para resolver su problema y preguntar si se le puede servir en algo más.
- Realizar seguimiento de la información hasta que dé respuesta al ciudadano
- Como el servicio a la ciudadanía tiene horario establecido en la Alcaldía Municipal, el primer ciudadano será atendido a partir de las 8 am, por lo que se recomienda a los funcionarios que laboran en oficinas de atención directa al usuario estar en sus puestos de trabajo a las 8:00 am o cinco minutos antes; y el último ciudadano que se atenderá será aquel que ingresa a la recepción del edificio hasta las 5:45 pm (previando que el tiempo de atención puede estimarse en 15 minutos
- Cuando el ciudadano peticionario presente alguna condición de discapacidad o dificultad evidente para desplazarse, el funcionario que lo recibe y atiende debe acompañarlo a tomar el servicio de ascensor (en caso de que no esté disponible ayudarlo a subir o bajar las gradas de las escaleras).

6.2. Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga una discapacidad física:

Se debe mantener una actitud de colaboración para cubrir las acciones que la persona no pueda realizar por sí misma (ayudarle a transportar objetos, carteras, cajas, etc.), preguntando previamente si requiere esa ayuda.

-Si la persona está en silla de ruedas y la atención dura varios minutos, en lo posible sitúese a la altura de sus ojos y sin posturas forzadas. Así es más cómodo para ambas partes.

-Hay que procurar que las personas que usan muletas o silla de ruedas las dejen siempre al alcance de la mano (lo ideal es que quien llegue en silla de ruedas sea atendido en la misma, sin cambiarse de asiento). Si por alguna razón debe prescindir de estas ayudas, hay que colaborarle para que las pueda mantener cerca.

-Para la atención de ciudadanos con enanismo, hay que disponer de butacas o plataformas para facilitar el acceso a las ventanillas o cojines para las sillas.

-Hay que evitar gritar, pues la persona no capta el contenido de las palabras, y más bien puede percibir un rostro hostil, aunque la atención sea amable.

-Se deben emplear frases breves y concisas, y gestos y signos sencillos.

-Algunas personas sordas comprenden leyendo los labios. Por eso hay que vocalizar correctamente, sin hacer muecas innecesarias que alteren la articulación de las palabras.

-No se debe tener en la boca objetos que dificulten la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.

La persona sorda suple el canal auditivo con la vista y el tacto. Por lo tanto, es útil en ocasiones, ayudarse con la escritura para completar la expresión oral y poder transmitir un mensaje.

-Mantener una actitud tranquila, repetir cuantas veces sea necesario y sea consciente que en este caso se requiere un mayor esfuerzo de comunicación.

6.3. Recomendaciones a seguir en caso de que el ciudadano tenga alguna una discapacidad visual:

-Saludar claramente a la persona. Si es necesario se puede tocar su brazo, para captar su atención.

-Al hablar, preséntese inmediatamente con su nombre y apellido, para que no tenga dudas de con quién está hablando y procure mirarle a la cara, para que el ciudadano reciba el sonido adecuadamente

-Llamar a la persona por su nombre para que tenga claro que nos dirigimos a ella.

-Hablar siempre de frente a la persona con discapacidad, buscando la mejor iluminación posible, para favorecer la comunicación

-Todo el tiempo la comunicación debe ser oral, pues estas personas reciben la información por el sentido del oído y si el que los atiende se expresa con gestos o señales, no les transmite el mensaje adecuadamente.

No utilizar gestos o expresiones indefinidas (como “allí” o “por aquí”), pues carecen de sentido para estas personas.

-Evitar señalar con la mano, con la cabeza o de cualquier otra forma distinta a referencias concretas respecto a la ubicación física. Utilice orientaciones espaciales en forma verbal que no requieran referentes visuales, tales como: “adelante”, “atrás”, “izquierda”, “derecha”, con respecto a la posición de la persona ciega.

-Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente. No abreviar los contenidos ni hacer comentarios a menos que el ciudadano lo solicite

-Evite elevar la voz y hablar continuamente. La conversación debe fluir normalmente.

-Para indicarle dónde hay un asiento basta con llevar su mano hacia el respaldo o sobre el brazo del mismo.

-Evite dejar en las áreas de paso objetos que puedan ser obstáculos, como sillas, cajones abiertos, carros de limpieza, mesas, etc.

6.4. Recomendaciones generales para la atención en situaciones difíciles

Dado que en muchas ocasiones pueden llegar a las entidades ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, es necesario tener en cuenta las siguientes consideraciones para facilitar el servicio:

Mantener una actitud amigable

-Dejar que el ciudadano se desahogue, no lo interrumpa.

-Evitar pedir al ciudadano que se calme

-Evitar calificar el estado de ánimo del ciudadano.

-Hacerle saber al ciudadano que lo escucha con atención

-Ofrecer disculpas si es el caso y hacerle sentir que uno comprende su situación

-Empezar a solucionar el problema

-Obtener de su interlocutor toda la información que necesite

-Verificar con el ciudadano la calidad y cantidad de la información obtenida repitiéndole todos los datos.

-Proponer al ciudadano una alternativa de solución, sin prometerle nada que no pueda cumplir.

-Si el mismo problema se presenta con otro ciudadano, se debe informar al jefe inmediato, para que la solución sea de fondo.

-Invitar al ciudadano a presentar formalmente su descontento mediante una queja o reclamo e infórmele que a partir de esta comunicación la entidad estudiará la solución y planteará mejoras al interior.

6.5 Recomendaciones para atención prioritaria

De acuerdo con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.

-Se entiende por personas en situación de discapacidad: “Aquellas personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás” Artículo 2, Ley 1618 del 27 de febrero de 2013.

-Se entiende por niños, niñas y adolescentes: a las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad. Artículo 3, Ley 1098 de 2006.

-Se entiende por mujeres gestantes: Mujeres en estado de embarazo.

-Se entiende por adulto mayor: a la persona que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. A criterio de los especialistas de los centros vida, una persona podrá ser clasificada dentro de este rango, siendo menor de 60 años y mayor de 55, cuando sus condiciones de desgaste físico, vital y psicológico así lo determinen. Artículo 7 Ley 1276 de 2009.

Los anteriores grupos poblacionales tendrán prelación de atención frente a la ciudadanía en general.

7. Protocolo de Atención Telefónica

-Contestar el teléfono antes del tercer timbre.

-Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o punto de servicio.

-Acto seguido:(mi nombre y apellido)...en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?”

-Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el ciudadano o ciudadana comprenda el mensaje.

-A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el ciudadano recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.

-Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.

-Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

-Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al ciudadano.

7.1. Recomendaciones a tener en cuenta, si el servidor público no puede finalizar el trámite/servicio solicitado por el ciudadano en la llamada

-Se debe asegurar de exponerle al ciudadano las razones por las cuales la atención no finaliza en ese momento.

-Ofrecer disculpas y alternativas de solución.

-Informar al ciudadano sobre los procedimientos que se deben seguir; la fecha probable de respuesta o solución y el medio a usar para entregarlo. Preferiblemente seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

-Cerciorarse que para el ciudadano es una solución aceptable.

-Comprometerse con lo que puede cumplir.

8. Canal de Atención de Correspondencia en Físico

Es importante tener en cuenta las consideraciones de atención a través del canal presencial en cuanto a la actitud servidor público, el lugar en donde se ofrece la atención, y el entorno de los centros de atención y de las oficinas.

La entidad deberá contar con una oficina/punto unificado de recepción, radicación y distribución de documentos

-El horario de recepción de documentos debe estar en un lugar visible al ciudadano y disponible a través de los diferentes medios de comunicación de la entidad (páginas web, carteleras, etc.)

-La entidad debe establecer los procedimientos necesarios para garantizar el tratamiento ágil y eficaz a los documentos que lleguen a la entidad y su adecuada gestión, seguimiento y control

-La entidad debe determinar los funcionarios autorizados para firmar la documentación con destino interno y externo

8.1 Recomendaciones generales para recepcionistas

-Se deben evitar de cara al ciudadano: entre otras, maquillaje abundante, consumir alimentos, usar el celular, conversar con terceros (diferentes al ciudadano que está en turno de atención) sobre temas ajenos a la consulta o dejar al ciudadano solo.

-Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que éste se acerque

-Saludar al ciudadano de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea este quien salude primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, en qué puedo servirle

-Escuchar al ciudadano antes de darle instrucciones de a dónde debe dirigirse dentro o fuera de la Entidad

-Cuando el ciudadano ingrese a realizar un trámite en la ventanilla de correspondencia: darle ingreso e indicarle donde realizan este trámite.

-Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario de la oficina de correspondencia e informar sobre esta situación. El lenguaje debe ser puntual, sencillo y concreto, respetando las normas de la lengua castellana, se debe redactar en tercera persona e infinitivo, no utilizar siglas ni abreviaturas.

-Si el ciudadano va a ingresar algún dispositivo tecnológico (portátil, video beam, impresora, cámara, Tablet y similares) debe solicitarle hacer el registro de ingreso con el número del serial del dispositivo y en el momento de salida, cotejar estos datos.

8.2. Cuando el ciudadano ingrese a realizar una consulta PQRDS (solicitar información)

-Hacer el registro de ingreso

-Solicitar un documento de identificación y entregar ficha de visitante.

-Llamar a la extensión de la oficina de atención al ciudadano o de acreditación y anunciar el ciudadano

- Con la autorización que, del funcionario, indicar al ciudadano como acceder a la oficina
- Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario de la oficina de acreditación o servicio al ciudadano e informar sobre esta situación

8.3 Cuando el ciudadano ingrese a reunirse con funcionarios de la Unidad (diferentes a trámites de correspondencia, acreditación o servicios de consultas)

- Hacer el registro de ingreso
- Solicitar un documento de identificación y entregar ficha de visitante
- Llamar a la extensión de la oficina del funcionario con quien se va a reunir el ciudadano y anunciarlo
- Con la autorización del funcionario, indicar al ciudadano como acceder a la oficina
- Sí el ciudadano presenta alguna discapacidad o dificultad manifiesta para desplazarse, llamar al funcionario que va a recibir al ciudadano e informar sobre esta situación
- En el momento de salida del ciudadano de la entidad:
- Solicite la ficha de visitante
- Entregue el documento dejado por el ciudadano
- Despedirse cordialmente del ciudadano.

9. Atención por Medios Electrónicos

- Utilizar una tipografía adecuada, con fuentes y tamaños específicos que permitan su lectura e interpretación en la pantalla del medio virtual
- Siempre inicie el mensaje de respuesta con el saludo: ejemplo: “Buen día, La secretaria de... Alcaldía Municipal de Sylvania, acusa recibo de su comunicación. Al respecto le informamos que:”

-Cuando el aplicativo lo permita, adjunte vínculos y archivos que respalden o fortalezcan la respuesta

-Sí el aplicativo no permite adjuntar información o vínculos, complemente la respuesta a través de correo electrónico, indicando esta acción en el cuerpo del mensaje “Hemos remitido a su dirección de correo electrónico información que le será de utilidad”

-Siempre finalice el mensaje con el texto:

-Le recordamos: si tiene alguna duda con gusto puede comentarla con nosotros a través de los siguientes canales:

Link Atención al ciudadano de nuestra página: -----

Correo electrónico: -----

Atención telefónica al (1)

Atención personalizada: Dirección: Diagonal 10 # 6-04 Barrió Centro Sylvania–

Cundinamarca

Horario de atención: De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:30 p.m., y de 1:30 pm a 6:00 pm.

-Debe firmar, esta firma debe ser sobria y por ningún motivo anexe mensajes sesgados con contenido religioso o político

-Incluya la legislación de habeas DATA.

Capítulo III

Definición de la estructura de PQRDS

1. Administración de PQR DS

La administración de las Quejas, Reclamos, Peticiones, Denuncias y Sugerencias se debe establecer un lugar con una persona responsable de dar trámite oportuno.

1.1. Recepción de Quejas, Reclamos, Peticiones, Denuncias y Sugerencias

-Personal: se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante dependencias encargadas para la recepción de inconformidades. Todos los funcionarios públicos están en la obligación de recepcionar las peticiones

-Escrito: refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer una inconformidad; puede ser recibido en la Unidad.

-Teléfono: las que se recepciones en los abonados directos

-Correo postal: corresponde a todas las informaciones allegadas a la unidad 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

-Buzón: este se debe encuentran ubicados en la entrada principal de la Alcaldía Municipal.

1.2. Tiempos para la atención de PQRDS

Petición de Información: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad

Término de respuesta, De acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 del 2015 los siguientes son los tiempos para tener en cuenta para contestar las solicitudes que presentan los ciudadanos:

Ciudadanos (obrando en nombre de sí mismos o de una empresa de carácter privado) 15 días hábiles siguientes a la recepción

Entidad pública, 10 días hábiles siguientes a la recepción

Miembros del Congreso, 5 días hábiles siguientes a la recepción

Defensor del Pueblo, 5 días hábiles siguientes a la recepción

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consultas: Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Denuncia: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Derecho de Petición: Es un recurso que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado. Está consagrado en la Constitución Política de Colombia como fundamental, es decir, que hace parte de los derechos de la persona humana y que su protección judicial inmediata puede lograrse mediante el ejercicio de la tutela.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Sugerencia: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley.

Término de respuesta: de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de acreditación (único trámite en la Unidad)

1.3 Traslados internos

-Se dará traslado interno cuando la oficina receptora de la PQRDS no sea la competente dentro de la Unidad para dar respuesta.

-En igual sentido, se debe informar, dentro del plazo y bajo los mismos criterios, las decisiones a los peticionarios, por los medios de comunicación que para el efecto ha previsto la Institución, debiendo conservar los correspondientes soportes.

-Durante la evolución de las actividades para la solución de un requerimiento, se debe propender por mantener una comunicación fluida y permanente con los ciudadanos peticionarios, para que puedan conocer el estado de su requerimiento, los trámites seguidos, las acciones desarrolladas y los resultados obtenidos, sin perjuicio de las garantías a la participación de estos sujetos procesales prevista en las normas que regulan los diferentes ámbitos institucionales.

1.4. Traslados a otras entidades

Cuando en la Unidad se recepciones PQRDS que no estén dentro de la competencia institucional, se deberá informar al peticionario y dar traslado a la entidad competente de resolver el asunto de acuerdo al código contencioso administrativo (art.33) “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 éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la 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.”

-Si la solicitud es verbal, en el mismo acto se procederá a informar al ciudadano peticionario

-Si la solicitud es escrita, se informará al ciudadano peticionario y se suministrará copia del traslado que sea realizado a la entidad competente, dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud.

1.5 Desistimiento Táctico

En el caso que el ciudadano radique o presente una PQRDS ante la entidad y esta no cumpla con los requisitos exigidos para darle el trámite correspondiente, se seguirá lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015:

Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente

procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

2. Deberes y Derechos en la Atención al Ciudadano

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

2.1. Derechos de los ciudadanos

-Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

-Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos Salvo reserva legal, -Obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

-Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

-Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

-Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

-Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

-Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

2.2. Deberes de los ciudadanos

-Cumplir la Constitución Política y las leyes.

-Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.

-Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

-Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

2.3. Deberes de las autoridades

-Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.

-Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

-Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas públicas dentro del horario de atención.

-Establecer un sistema, acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

-Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.

-Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.

-Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.

-Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

-Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público

-Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Capítulo IV

Resultados, Conclusiones y Recomendaciones – Referencias

12. Resultados

Se verificó el conocimiento que tenían los funcionarios y contratistas de la Alcaldía Municipal de Silvania, sobre la correcta atención al ciudadano y los procedimientos que se deben tener en cuenta en la solución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS) solicitadas en la entidad, igualmente se tuvo en cuenta los conocimientos aportados por los ciudadanos del Municipio, referente a la atención recibida en la entidad, para la solución de sus requerimientos.

Se realizó la recopilación de información teniendo en cuenta la investigación y el acompañamiento de la Dra. Niyireth Correa Vélez, Secretaría General y de quien fue piezas claves para la realización del **“PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS DE LA ALCALDIA DE SILVANIA”, EN EL MUNICIPIO DE SILVANIA CUNDINAMARCA.**

13. Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones que se le realizan a la administración de la alcaldía de Silvania se encuentran las siguientes:

1. Realizar actualización permanente de la página web de la Alcaldía de Silvania, ya que este también es un medio de comunicación y de información al cual los ciudadanos tiene acceso con frecuencia.
2. Dar a conocer a todos contratistas y funcionarios el funcionamiento de la página contactanos@silvania-cundinamarca.gov.co ya que esta solo es conocida por las secretarias de cada dependencia.
3. Definir un número telefónico de atención al ciudadano, en donde se reciban únicamente PQRDS.
4. Tener en cuenta la atención especial de los ciudadanos en condición de discapacidad física, debido a que las locaciones de la Alcaldía no cuentan con servicio de ascensor ni rampas para su libre desplazamiento.
5. Capacitar con regularidad a los funcionarios y contratistas en la atención al ciudadano.
6. Ubicar buzón de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS), en un lugar visible y de fácil acceso.

14. Conclusiones

Dentro del desarrollo de la práctica administrativa en la Alcaldía Municipal del Municipio de Sylvania se pudo evidenciar que la entidad No, cuenta con protocolo de atención al ciudadano creado, el cual se deja documento para adecuar e implementar, también se evidencio que los funcionarios no cuentan con plan de capacitaciones e incentivos el cual se hace necesario crear

- Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del ciudadano o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas, Ya que al realizar la encuesta a los ciudadanos se pudo identificar que tan solo un 30% de los encuestados conocen los canales de atención al ciudadano ofrecidos por l entidad.
- Contar con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.
- La entidad debe contar con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentado e implementado (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios).
- Incorporar en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.
- Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.
- Implementar protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana.

15. Referencias

- Alcaldía de Silvania. (s.f.). *silvania-Cundinamarca*. Recuperado el 10 de Noviembre de 2021, de <https://www.silvania-cundinamarca.gov.co/Paginas/default.aspx>
- CAR - Corporación Autónoma Regional . (29 de 08 de 2016). INFORMACIÓN DE LÍNEA BASE PARA EL PROCESO DE CONCERTACIÓN DE METAS DE CARGA CONTAMINANTE CUENCA DEL RIO SUMAPAZ - QUIQUENIO 2016-2020. Silvania, Sumapaz, Cundinamarca.
- CP 1991 - Congreso de Colombia. (1991). Capítulo 3. Del Régimen Municipal. En C. d. 1991, *Constitución Política de Colombia* (págs. 77-82). Bogotá D.C.: Diario Oficial - Congreso de Colombia.
- Estupiñan Achury , L. (2012). El ordenamiento territorial en la Asamblea Nacional Constituyente de 1991. Lectura socio-jurídica desde el nivel intermedio de gobierno. *Opinión Jurídica* .
- Fusion Publica. (Diciembre de 2017). *Plan Anticorrupción y Acciones de Participación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG* . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/mejora-del-servicio-al-ciudadano>
- Fusion Publica MIPG. (Diciembre de 2017). *Fusion Publica*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg>
- Guillén Martínez, F. (2016). Capítulo 9. La confluencia de dos mundos. En F. Guillén Martínez, *El Poder Político en Colombia* (págs. 339-479). Bogotá: Editorial Ariel, sello editorial de Editorial Planeta S.A.
- Plan de Desarrollo Municipal Silvania 2020-2023. (2020). *Plan de Desarrollo Municipal Silvania 2020-2023*. silvania.
- X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Admin, j. (26 y 27 de junio de 2008). *Carta-Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>