

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

PLAN ANTICORRUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE VILLA RICA CAUCA

JAMES GUILLERMO MINA BALLESTEROS

ALCALDE MUNICIPAL


ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE

VIGENCIA 2014

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD.....	4
2. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
3. ALCANCE.....	10
4. FUNDAMENTO LEGAL.....	11
5. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.....	13
6. COMPONENTES DEL PLAN.	15
6.1 Primer Componente:	
Estrategia De Identificación De Riesgos Anticorrupción Y Acciones Para Su Manejo.....	16
6.2 Segundo Componente: Estrategia Anti trámites.....	17
6.3 Tercer Componente: Estrategia Para La Rendición De Cuentas Institucionales.....	18
6.4 Cuarto Componente: Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano.....	19
7. OTROS ELEMENTOS	
7.1 Estándares Para La Atención De Petición, Quejas, Sugerencias Y Reclamos.....	23
7.2 Otros.....	24
ANEXOS	
Anexo N°1 Mapa de Riesgos de Corrupción.	
Anexo N°2 Identificación de Trámites – Listado Oficial de Trámites del Municipio de Villa Rica	
Anexo N°4 Procedimiento para la Rendición de Cuentas	
Anexo N°6 Manual de Atención al Ciudadano	
Anexo N°7 Procedimiento de Gestión de Trámites	
Anexo N°8 Plan de Estímulos e Incentivos y Capacitaciones de los Servidores Públicos	

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

1- INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD

Villa Rica Cauca se localiza al sur del valle geográfico del río Cauca, justo en la intersección que forma la vía Panamericana con la vía que conduce al Municipio de Puerto Tejada conocida como la Y. Dista 112 kilómetros de Popayán, capital del departamento del Cauca y 36 kilómetros de Cali, capital del departamento del Valle del Cauca.

La cabecera municipal de Villa Rica tiene las siguientes coordenadas geográficas: Norte (x): 842.500 - Sur (y):1068.500.

El municipio limita al norte con los Municipios de Puerto Tejada y Guachené, al sur con el Municipio de Santander de Quilichao, al occidente con el Municipio de Jamundí y al oriente con el Municipio de Caloto.

Misión

“El municipio de Villa Rica Cauca es una entidad territorial que debe garantizar la prestación de los servicios públicos, el desarrollo social, económico, cultural, político y ambiental, a través de la gestión, coordinación y ejecución de manera honesta y equitativa de los recursos públicos, con la participación de la comunidad en la búsqueda constante del mejoramiento de la calidad de vida y el afianzamiento de los valores y la identidad cultural de los y las villarricenses”.

Visión

Para el año 2015, Villa Rica será un territorio, donde se viva con calidad, dignidad y seguridad; un territorio donde sus habitantes fortalecen el tejido social por encima de cualesquier diferencia; un territorio donde prime la democracia participativa y se lideren procesos de articulación regional sostenibles económica y ambientalmente. Un territorio saludable, incluyente, competitivo, en armonía con la naturaleza, pacífico, líder en la calidad de su educación, participación e inclusión de los ciudadanos en la formulación de las políticas públicas.

Principios

El plan de desarrollo municipal “Es el tiempo de invertir en la Gente” se fundamenta en los siguientes principios:

- Participación y concertación
- Inclusión social
- Eficiencia
- Transparencia y Honestidad en el manejo de los recursos públicos
- Pluralismo y equidad de género
- La planeación con enfoque diferencial e incluyente
- La etnoeducación como estrategia que recoge, promueve, valora y difunde la cultura y saberes ancestrales propios de los afrodescendientes.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

Objetivos del SIG Estratégicos

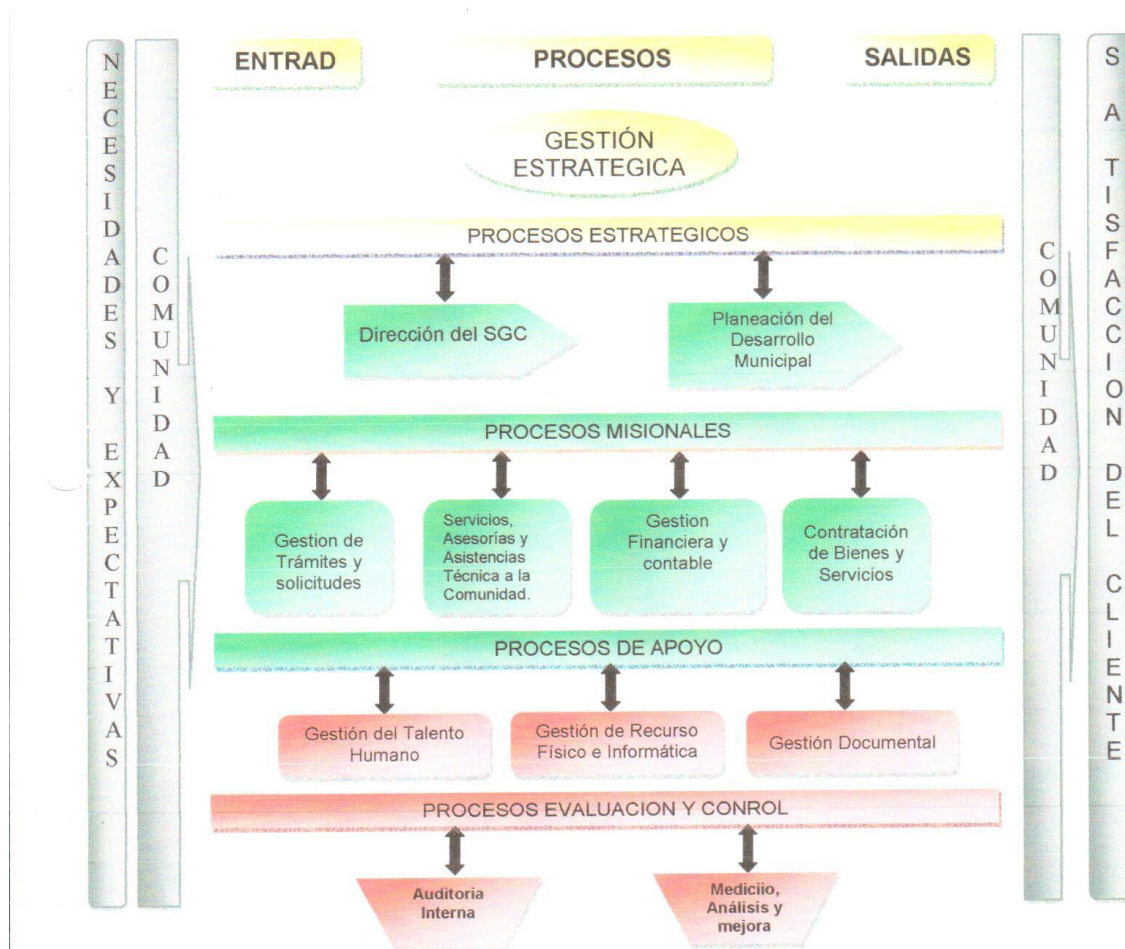
1. Prestar un excelente trámite/servicio a los clientes externos e internos.
2. Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
3. Mejorar las competencias de los servidores públicos de la Administración Central Municipal.
4. Sensibilizar y entrenar a los contratistas de la Administración Central Municipal en la forma de prestación de los trámites/servicios.
5. Invertir correctamente los recursos públicos de la ciudad en los componentes, líneas, programas y proyectos del Plan de Desarrollo.
6. Mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.

Valores Éticos

1. Compromiso
2. Cumplimiento
3. Dignidad
4. Eficiencia
5. Honestidad
6. Imparcialidad
7. Justicia
8. Lealtad
9. Rectitud
10. Respeto
11. Responsabilidad
12. Servicio
13. Transparencia

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

MAPA DE PROCESOS



2. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO:

MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS: Estas medidas comprenderán:

1.1 Implementar y adoptar:

- El Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011
- El Decreto Ley Anti trámite 019 de 2012 y la Ley 962 de 2005 (racionalización de trámites y procedimientos administrativos)
- Los mecanismos de mitigación a cada riesgo en particular.

1.2 Promocionar y Adoptar el Estatuto Anticorrupción, teniendo en cuenta:

- Responsabilidad penal, fiscal y disciplinaria por hechos de Corrupción

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

b) Medidas en la Contratación

c) Medidas Administrativas

FINALIDAD DE LA ESTRATEGIA: lo son:

- a) Promover y fortalecer medidas para prevenir más eficazmente la corrupción.
- b) Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos.

OBJETIVOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN.

Constituyen los objetivos de la presente Estrategia anticorrupción del Municipio de villa rica cauca los siguientes:

- a) Atender las principales causas que generan corrupción
- b) Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública municipal.
- c) Incentivar el compromiso de actores públicos y privados en la lucha contra la corrupción
- d) Capacitar en el marco normativo que regula la materia.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS DE LA ESTRATEGIA. Constituyen los objetivos generales y específicos de la Estrategia Anticorrupción del Municipio de Villa Rica Cauca.

En cumplimiento a la Normatividad vigente, tiene como objetivo encaminar la gestión pública de tal manera que esta se desarrolle a través de la planificación, definición e implementación de estrategias y políticas claras que nos permitan incrementar la eficiencia en nuestra gestión administrativa y de ofrecer mecanismos de participación ciudadana que garanticen un manejo apropiado, ágil y transparente de la Misión y Visión institucional.

Para llevar a cabo esta estrategia de lucha contra la Corrupción y de atención al Ciudadano, se plantan las siguientes acciones en cada Componente, como lo establece el artículo 73 de la ley 1474 de 2011:

Los Objetivos Específicos son los siguientes:

- Promover sistemáticamente en los funcionarios públicos y en la sociedad civil el autocontrol, la cultura de la legalidad y los valores éticos como fundamento del uso adecuado de los recursos públicos, la convivencia y el orden social.
- Impulsar la rendición de cuentas en el Municipio de Villa Rica, como instrumento para fortalecer la gobernabilidad.
- Aumentar el nivel de transparencia en la administración pública
- Fortalecer y modificar el mapa de riesgos del Municipio.

METODOLOGÍA. Se fija como metodología para la implementación de la estrategia anticorrupción del Municipio de Villa Rica Cauca la siguiente:

PRIMERA ETAPA: Se procederá a identificar todo el conjunto de normas del orden nacional, departamental y municipal que persiguen la regulación y reglamentación de la lucha contra la corrupción, a partir de los principios y disposiciones constitucionales y las disposiciones legales y reglamentarias.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

SEGUNDA ETAPA: Se procederá a la determinación de la información secundaria, la cual está conformada por:

- La Propuesta de una Política de Estado para el control de la corrupción.
- Los Estudios sobre corrupción.
- El Informe sobre corrupción, desempeño, institucional, y gobernabilidad: desarrollando una estrategia anticorrupción para Colombia.
- Los Indicadores de gobernabilidad del Banco Mundial

TERCERA ETAPA: El análisis y presentación de la información y propuesta de la estrategia anticorrupción para el Municipio de Villa Rica Cauca

CAUSALES A PARTIR DE LAS CUALES SE ESTRUCTURA LA ESTRATEGIA:

- Deficiente planeación y escasa técnica de mapas de riesgo del ente territorial
- Baja cobertura de presupuestos vigilados y entidades vigiladas
- Falta de personal idóneo
- Cultura de control formalista
- Omisiones relevantes en materia de exámenes financieros
- Inadecuada supervisión.

RUTA DE LA ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN PARA EL MUNICIPIO DE VILLARICA CAUCA ASÍ:

- Aplicación e implementación de normas.
- Cultura de la legalidad
- Prevención y promoción
- Participación ciudadana. Los mecanismos que permiten reivindicar la participación son los siguientes: Veedurías ciudadanas, Rendición de Cuentas y Audiencias Públicas
- Evaluación y seguimiento.
- Efectividad del gobierno.

ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA:

- Actuación sobre los sistemas: se deben detectar los sistemas que permiten la concreción de la corrupción, lo cual implica trabajar en los mecanismos de organización del ente territorial para reducir las oportunidades de corrupción.
- Actuación integral: se debe trabajar tanto en la prevención como en la corrección del acto corrupto.
- Enfrentar los riesgos que pueden generar corrupción:
 - Adulteración de documentos o incurrir en faltas disciplinarias por respuesta inoportuna a los derechos de petición.
 - Falta de autocontrol en las actividades que realiza cada secretaria.

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

- Incurrir en las causales de faltas disciplinarias.
- Incumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.
- Pérdidas de expedientes o partes del mismo que hacen ineficaz o dificultan la acción disciplinaria.
- Operación del proceso sin acción de mejoramiento.
- Aplicación de normas o reglamentación no vigente.
- Incumplimiento de términos, objeto y disposiciones en materia de contratación.
- No ajustar y replantear los mapas de riesgo de acuerdo al estatuto anticorrupción y a la ley anti trámites.
- Incumplimiento de metas del plan de desarrollo.
- No presentación oportuna al señor.
- Falta de planeación en la entidad territorial
- Inadecuada gestión de la entidad territorial
- Omisión en la realización de la rendición de cuentas
- Escasa participación comunitaria en programas y proyectos
- Omisión en las irregularidades advertidas en el empalme por cambio de administración.

3. ALCANCE.

La presente estrategia se aplicará en el Municipio de VILLA RICA departamento del Cauca.

4. FUNDAMENTO LEGAL:

CONSTITUCIÓN POLÍTICA:

Artículo 3º.- La soberanía reside exclusivamente en el pueblo, del cual emana el poder público. El pueblo la ejerce en forma directa o por medio de sus representantes, en los términos que la Constitución establece.

Artículo 6º.- Los particulares sólo son responsables ante las autoridades por infringir la Constitución y las leyes. Los servidores públicos lo son por la misma causa y por omisión o extransgresión en el ejercicio de sus funciones.

LEY 1474 DE 2011 (julio 12) D.O. 48.128, julio 12 de 2011

Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

LEY 1437 DEL 18 DE ENERO 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

LEY 489 DE 1998

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

LEY 872 DE 2003 (diciembre 30)

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

LEY 594 DE 2000

Por medio de la cual se dicta la ley general de archivos y se dictan otras disposiciones.

LEY 850 DE 2003

Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

DECRETO LEY NÚMERO 0019 DE 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

DECRETO 4110 DE 2004

Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

DECRETO 4485 DE 2009

Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

DECRETO 1599 DE 2005

Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

5. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:

AUTOMATIZACIÓN (REQUISITO AUTOMATIZADO): Es el uso de las TIC's para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites (Programa Gobierno en línea).

DENUNCIA: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

DOCUMENTO SOLICITADO: Es el documento que requiere una entidad para la realización de alguno de sus trámites.

LISTADO OFICIAL DE TRÁMITES (LOT): Es el listado de trámites producto del análisis de la información recibida de cada una de las entidades. Dicho listado de trámites será estándar, y de ahí en adelante se les nominará de igual forma.

OPTIMIZACIÓN: Conjunto de actividades Es el documento que requiere una entidad para la realización de alguno de sus trámites.

LISTADO OFICIAL DE TRÁMITES (LOT): Es el listado de trámites producto del análisis de la información recibida de cada una de las entidades. Dicho listado de trámites será estándar, y de ahí en adelante se les nominará de igual forma.

OPTIMIZACIÓN: Conjunto de actividades o iniciativas de racionalización o simplificación administrativas que componen las mejoras de optimización propuestas por una Cadena de Trámites

PRINCIPIOS: En ética, los principios son reglas o normas que orientan la acción de un ser humano. Se trata de normas de carácter general, máximamente universales, como, por ejemplo: amar al prójimo, no mentir, respetar la vida, etc. Los principios morales también se llaman máximas o preceptos.

PETICION: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.


RACIONALIZACIÓN: Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos al interior de cada entidad.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: Es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular

RENDICIÓN DE CUENTAS: como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

REQUISITOS: Son los documentos, pasos o condiciones necesarias para la ejecución del trámite.

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

SERVICIO: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad

SIMPLIFICACIÓN: Rediseño, supresión o fusión de trámites, procesos y procedimientos, transversales que integran más de una entidad del Estado.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

TRÁMITE: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

6. COMPONENTES DEL PLAN

6.1 PRIMER COMPONENTE: ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.



El Municipio de Villa Rica, cuenta con una Política de Administración del Riesgo; la cual según el párrafo del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: *“En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

De acuerdo a lo anterior se relaciona la Política de Administración del Riesgo del Municipio:

OBJETIVO

La política de Administración del Riesgo del Municipio de Villa Rica Cauca, tiene como propósito orientar las acciones necesarias que conduzcan a disminuir la vulnerabilidad, frente a situaciones que puedan interferir en el cumplimiento de sus funciones y en el logro de sus objetivos institucionales.

Objetivos específicos

-  Consolidar el ambiente de control necesario para la entidad, que fije la orientación clara y planeada de la gestión de los riesgos, como fundamento para el adecuado desarrollo de las actividades de control.
-  Reducir la vulnerabilidad y fortalecer la prevención y mitigación de los efectos de los riesgos.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

- ✚ Evitar que se creen situaciones de crisis en el Municipio de Villa Rica.
- ✚ Proteger los recursos del Municipio de Villa Rica.
- ✚ , resguardándolos contra la materialización de riesgos.

Lineamientos de la política de administración del riesgo

Para el tratamiento de los riesgos, además de la aplicación del procedimiento para la gestión del riesgo, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

VALORES ETICOS: Los valores éticos son un conjunto de normas establecidas en nuestra mente, este conjunto de valores son la guía que nos ayuda a actuar de manera responsable frente a diversas situaciones

- a. Los líderes de los procesos, deben identificar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades de los procesos o el logro de los objetivos propuestos.
- b. Los líderes de los procesos misionales deben identificar los riesgos que puedan afectar cada uno de los instrumentos de política formulados y determinar los controles que permitan disminuir su impacto y/o la probabilidad de ocurrencia.
- c. Le corresponde a todos los líderes de procesos, identificar e implementar acciones preventivas, cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo alto o catastrófico.
- d. Cuando el cálculo del riesgo residual los ubique en zona de riesgo bajo, no requerirá implementar acciones preventivas, sin embargo se debe continuar con la aplicación de los controles establecidos y el monitoreo permanente del comportamiento del riesgo.
- e. Cuando el impacto de la materialización del riesgo residual sea catastrófico, los líderes de los procesos deben establecer planes de contingencia que permitan continuar con el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos propuestos.
- f. Los procesos que hayan identificado riesgos que no posean controles, deben diseñar controles para evitar la materialización del riesgo o establecer acciones preventivas para eliminar la causa del posible riesgo.
- g. Las acciones preventivas, deben fundamentarse en la comprensión y origen de las causas que generan el riesgo, así como en el análisis de las interrelaciones de los procesos, porque de ello depende el grado de control que pueda ejercerse sobre ellas y por consiguiente la efectividad del tratamiento.
- h. Dado que todos los procesos son susceptibles de ser afectados por la ocurrencia de eventos de riesgo, los líderes de los procesos deben adelantar la gestión de sus riesgos y reportar al Proceso Administración del Sistema Integrado de Gestión, la materialización de ellos cada vez que se presenten, para efectos de los controles, registros y monitoreo correspondientes.

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

i. Cuando se diseñen nuevos controles, los líderes de los procesos deben comunicarlo a la Secretaria encargada de coordinar el Sistema Integrado de Gestión –SIG-, para efectos de actualización de los mapas de riesgos.

VALORACION DE LOS RIESGOS

Con base en la valoración de los riesgos, los líderes de los procesos, deben tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la administración de los riesgos de sus procesos, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- Evitar el riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
- Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto.
- Compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones o la distribución de una porción del riesgo con otra entidad.
- Asumir el riesgo, luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el responsable del proceso acepta la pérdida residual probable.

k. Los líderes de los procesos deben realizar la medición de sus controles en términos de eficacia, eficiencia y efectividad para determinar la pertinencia, la necesidad de ajuste o modificación en caso de presentarse.

l. Los líderes de los procesos que incurran en incumplimiento de los lineamientos de esta política, deberán adelantar acciones correctivas, que permitan eliminar la causa del incumplimiento. De ser reiterativa esta situación, se presentará a consideración del Comité Coordinador del Sistema Integrado de Gestión, para que tome las decisiones pertinentes.

m. La Política de Administración del Riesgo y los controles establecidos, se revisarán al menos una vez al año y se ajustarán si es necesario para adaptarlos a los cambios, situaciones o circunstancias por las que pueda atravesar la Entidad

6.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

Así mismo, atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998, las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites.

Igualmente en ésta estrategia, se deben registrar las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012.

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

Para tal efecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP pone a disposición los lineamientos y el formato de la “Estrategia de Racionalización de Trámites”, consignados y publicados en la página web del DAFP (www.dafp.gov.co), en la Guía para la Racionalización de Trámites (botón Guías y Cartillas, N° 27) y el formato (botón Gran Cruzada, opción formatos), para que las entidades puedan determinar las acciones y registro de los trámites que planean racionalizar.

El Municipio de VILLA RICA acogerá estos formatos para aplicar la Estrategia Anti trámites.

Ver anexo N°2 Identificación de Tramites – Listado Oficial de Tramites del Municipio de Villa Rica

6.3 TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONALES

Ver anexo N°4 Procedimiento para la Rendición de Cuentas

6.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO Y FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

La atención al ciudadano en la Administración enmarcada dentro de la Política de Comunicación Pública, acorde a la normatividad establecida el Manual de Atención al Ciudadano.

En este sentido, la definición de los aspectos a tener en cuenta para el logro de un sistema efectivo de atención integral al ciudadano, es una de las primeras tareas a emprender.

Por esta razón, el Manual de Atención al Ciudadano(a) de la Administración Municipal del Municipio de Villa Rica Cauca es un instrumento que compendia los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye la forma adecuada de dirigirse a la Ciudadanía, llámese ciudadano(a) o entidad pública o privada, el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico y el trámite de las peticiones, quejas y reclamos al interior de la Administración Municipal.

Se busca que quien acuda a la Administración Municipal quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud, pregunta o solicitud y que el servicio o trámite que esperaba se le resolviera, llenara sus expectativas, además que las personas que lo atendieron lo hicieron con amabilidad y respeto, sin perjuicio de la claridad en la respuesta que le debió haber sido suministrada.

Con el presente Manual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano(a), para que todos aquellos que atienden ciudadanos(as) de manera permanente o esporádica, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la Administración Municipal.

Este instrumento se convertirá en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos y contratistas de la administración Municipal, en tanto que además de incluir los lineamientos para garantizar una adecuada atención al ciudadano(a), está fundamentado en las

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con el (a) ciudadano(a).

Adicional a lo anterior también es preciso señalar la importancia de la socialización que deberá hacerse de éste documento entre los demás servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal, en tanto que corresponde a todos mantener un estándar de calidad en la atención al ciudadano(a) que nos permita “convertir las cualidades generales de un buen servicio en actos específicos que permiten ofrecer el mismo nivel de servicio hoy, mañana y siempre”.

De conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 esta herramienta se constituye en una estrategia que tenderá a mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos (as), en tanto que integra los principios o atributos del servicio; de manera clara involucra a todo el personal de la Administración Municipal en la atención al ciudadano(a), le exige disposición con miras a una adecuada atención y al suministro de respuestas oportunas e idóneas y además, finalmente, determina la importancia de la medición de la satisfacción del ciudadano(a) como instrumento de mejora de la gestión.

Con este Manual la Administración Municipal pretende, como fin principal, 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 ciudadano(a), especialmente las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011 y el Decreto 019 de 2012, entre otras y finalmente poner a disposición la estrategia o plan de atención al ciudadano(a), que guiará a la Administración Municipal durante los años venideros.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El Plan de Estímulos e Incentivos que desarrolla el Municipio de VILLA RICA, se enfoca principalmente a la disminución del estrés en el entorno laboral y al mejoramiento de la productividad laboral, como eje fundamental de toda entidad en cumplimiento de su misión institucional.

Es por ello, que el objetivo principal lo constituye el brindar a los servidores públicos un ambiente de trabajo que favorezca el desarrollo de aspectos fundamentales como lo son la interacción en equipo, el sentido de pertenencia por la institución, participación creativa en todas las acciones institucionales, los cuales buscan la prestación de un mejor servicio, además tener en cuenta situaciones relacionadas con la integración de la familia del funcionario con acciones donde se perciba que ésta hace parte de alguna manera de todo lo que es el entorno institucional.

Además establecer un sistema de estímulos para los servidores públicos del Municipio de Villa Rica, el cual estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, disposiciones legales y programas de bienes e incentivos, que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los servidores públicos de la Entidad en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Así mismo el municipio de Villa Rica tiene como objetivo principal de la capacitación en la administración pública es mejorar la calidad de la prestación de los servicios a cargo del Estado, para el bienestar general y la consecución de los fines que le son propios, así como garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específicas en los empleados públicos y en las entidades.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

Ver Anexo N°6 Manual de Atención al Ciudadano

Ver Anexo N°7 Procedimiento de Gestión de Trámites

Ver Anexo N°8 Plan de Estímulos e Incentivos y Capacitaciones de los Servidores Públicos

OTROS ELEMENTOS

7.1 ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRS

Por regla general toda PQRS deberá responderse los peticionarios con referencia al término legal establecido para las entidades públicas, en el Código Contencioso Administrativo (Ley 1437 del 2011); el cual inicia al día hábil siguiente de haber sido radicado en el Archivo Municipal

RETROALIMENTACIÓN REQUERIMIENTO	TÉRMINO
Derecho de petición de interés general.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Derecho de petición de interés particular	Plazo máximo de diez (10) días hábiles
Derecho de petición de información (copias)	Plazo máximo de diez (10) días hábiles
Derecho de formulación de consultas	Plazo máximo de treinta (30) días hábiles.
Queja	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo
Reclamo	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Anexo N°4 Procedimiento para la Rendición de Cuentas

1. PROPÓSITO

Informar a la comunidad de manera oportuna, clara y detallada, en cada vigencia fiscal, sobre las diferentes inversiones que realiza la Administración Municipal, durante el periodo de mandato de cada gobernante para contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

2. ALCANCE

Permite una planificación asertiva y sincronizada con todos los facilitadores de las diferentes Secretarías de la Administración Municipal, con el fin de rendir cuentas a la comunidad Villaricense semestralmente.

El procedimiento para la rendición de cuentas es una actividad que hace parte del Proceso de Dirección Estratégica.

El procedimiento para la rendición de cuentas es una actividad que está bajo la responsabilidad de la Secretaría de Planeación.

3. RESPONSABLES

Secretarios de Despacho, Subsecretarios y Jefes de Oficina: Garantizar la adecuada información de manera oportuna para la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas por Secretaría.

Servidor Público: Entregar la información correspondiente de la gestión realizada por cada dependencia al término de cada semestre.

4. GENERALIDADES

4.1. DEFINICIONES

Audiencia pública: Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídicas y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la Formulación, Ejecución, Evaluación de Políticas y Programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas. **Fuente:** Guía para la rendición de cuentas..

Instancias y autoridades de planeación: Son aquellas personas naturales y/o jurídicas, estipuladas por ley que forman parte del proceso de planeación

Proyecto: Los proyectos representan la estrategia de acción con la que se busca el logro de los objetivos de la entidad, dada su capacidad institucional y los recursos disponibles.

Un proyecto se concreta en un conjunto de actividades coherentes que pueden conformar desde unidades estratégicas que responden a un ciclo clásico de inversión, en un lugar y con una población definida, hasta estrategias de acción que corresponden a labores o procesos asociados con las funciones de la entidad. Por lo tanto, no se debe limitar el alcance del Plan Indicativo a los proyectos que se financian con recursos de inversión; todo conjunto de actividades que responden al logro de un objetivo definido como prioritario, se incluye en el Plan Indicativo bajo la categoría de proyecto, no importa si se financia o cofinancia con recursos de funcionamiento o de inversión del Presupuesto General de la Nación¹. Recuerde que normalmente los proyectos de inversión comprometen recursos humanos, técnicos o administrativos de la entidad, y por lo tanto consumen recursos de funcionamiento de la entidad.


Rendición de cuentas de gestión: Se explica el objeto social de la entidad, con el fin de demostrar la debida focalización para resolver en forma estructural problemas de la población. Igualmente se presentan las metas e indicadores de resultados frente a los resultados obtenidos.

Fuentes: Guía para la rendición de cuentas a la ciudad.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329

Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

Socialización y divulgación: Se entiende, la apertura de escenarios de diálogo y participación permanente de los actores involucrados en los procesos de planificación. Estos diálogos tienen como finalidad el intercambio de percepciones, propuestas y proyectos que contribuyan a enriquecer el acumulado de experiencias que se construyen en las instituciones y dinámica de la ciudad. La Divulgación es entendida como la puesta en consideración ante la comunidad y la opinión pública en general, de los diferentes logros alcanzados por la política pública y que están dirigidos a generar ambientes favorables a las iniciativas que todos los actores están desarrollando en materia de planificación social, económica, ambiental, espacial, cultural, entre otras. El aprendizaje por experiencia es un elemento de doble vía, por lo cual la participación de líderes, funcionarios, expertos en los diferentes foros, congresos y seminarios sobre el tema

4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Notificar a cada uno de los servidores públicos de cada una de las Secretarías de la Administración Municipal, sobre la importancia de la elaboración y presentación del Informe de Rendición de Cuentas.
- Cumplir con los plazos establecidos en la Ley, para la entrega del Informe sobre la Rendición de Cuentas y su respectiva socialización.

Convocar las instancias y autoridades respectivas para difundir y socializar los resultados del proceso de elaboración de la Rendición de Cuentas con servidores públicos, comunidad, personas jurídicas, entre otros.

5. CONTENIDO:

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Notificar a cada servidor: Notifica mediante oficio con el formato de Rendición de Cuentas al Secretario de despacho para que cada funcionario recolecte la información que este maneja de cada proceso para la elaboración informe de Rendición de Cuentas por dependencia	Profesional Universitario
2	Revisar y ajustar la información: Revisa y realiza ajustes de la información remitida por cada funcionario de su respectiva Secretaría	Profesional Universitario
3	Procesar información: Consolida de la información para la elaboración el Informe de Rendición de Cuentas correspondiente a cada Secretarías de la Administración.	Profesional Universitario
4	Remitir informe: Remite el respectivo informe de Rendición de Cuentas por Secretaría a la Oficina de planeación	Oficina de planeación
5	Revisar y ajustar: Revisa y ajusta el informe de	Oficina de planeación

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

	Rendición de Cuentas por secretaría	
6	Presentar informe definitivo: Presenta el informe definitivo y consolidado de rendición de cuentas de toda la Administración Municipal al Alcalde Municipal	Oficina de planeación
7	Radicar el informe: Radica el Informe final de Rendición de Cuentas ante el Honorable Concejo Municipal	Oficina de planeación
8	Publicar el informe: Publica del Informe de Rendición de Cuentas en la Gaceta del Concejo Municipal	Oficina de Comunicaciones
9	Socializar Informe: Hace publicidad sobre la Socialización del Informe de Rendición de Cuentas a los servidores públicos y comunidad en general y se realiza la presentación en las fechas indicadas. Alcalde Oficina de Comunicaciones	Alcalde Oficina de Comunicaciones

1. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO(A)

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la Administración Municipal debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la Administración Municipal, son el eje principal de la gestión de la Administración. Cada persona que acude a la Administración y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la información que se suministre y de la ejecución del servicio y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los(as) ciudadanos(as) claramente sobre las competencias de cada dependencia de la Administración Municipal, el alcance de su labor y el servicio que prestan.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano (a).

2.1. CONFIABLE:

Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dubitaciones o salvedades.

2.2. AMABLE:

Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de la Administración Municipal a los usuarios de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a la Administración.

2.3. DIGNO:

Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de alcanzar una información, un trámite o un servicio.

2.4. EFECTIVO:

Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.

2.5. OPORTUNO:

Que la atención al ciudadano(a) se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.

2.6. INFORMATIVO:

La atención al ciudadano(a) debe contribuir a la cualificación de los ciudadanos(as) respecto de sus derechos, la función de la Administración Municipal, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano(a) es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

2.7. ACTUAL:

La atención al ciudadano(a) debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.

2.8. ADAPTABLE:

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

La atención al ciudadano(a) debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.

2.9. SOLIDARIO:

El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de la Administración Municipal deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.

2.10. RESPONSABLE:

El servidor público o contratista de la Administración Municipal debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información o el servicio requerido por los ciudadanos(a), estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la Administración Municipal en los asuntos materia de consulta permanente. Solo la idoneidad de la información entregada al ciudadano(a) hará que la Administración Municipal conserve la credibilidad de la ciudadanía.

3. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO(A).

El grupo de atención al ciudadano(a), así como los demás servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as).

Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano(a), se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos(as), para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención al ciudadano(a).

3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS (A)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Administración Municipal de Villa Rica cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano(a) encargado de recibir,

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión.

De igual forma se cuenta en la página web con un link de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Ahora bien, la atención en la Administración Municipal de Villa Rica Cauca comienza desde el momento mismo en que se ingresa a la sede, razón por la cual es necesario que los actores involucrados, conozcan la importancia de la primera impresión que cada uno de ellos deja en la o las personas que buscan resolver sus inquietudes o necesidades.

De tal forma que evidenciar malgenio, mostrar un semblante adusto, hablar fuerte, casi gritando, tener audífonos en uno o los dos oídos mientras se saluda al ingreso del ciudadano(a) o se le brinda la atención respectiva, va en contravía de la forma adecuada de prestar este servicio y por ende de los lineamientos de la Administración Municipal.

La primera persona que recibe a los ciudadanos(as) a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano(a) bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

3.1.1. VIGILANTES, RECEPCIÓN

Los vigilantes deberán ser siempre amables en su atención, se debe evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que el tener que suministrarla más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia en los ciudadanos(as).

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos(as), se deberá informar a éstos, de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Administración.

3.1.1.1 PROTOCOLO

Acceso o desconfianza con relación al ciudadano(a).

3.1.2. REGISTRO DE INGRESO

La persona que realice el registro del ingreso debe atender al ciudadano(a) con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

3.1.2.1 PROTOCOLO Y RECEPCIÓN

- Dar la bienvenida al ciudadano (a) hacer contacto visual con este y mostrar respeto.
- Preguntar al ciudadano sus datos personales.
- Indicarle que acto seguido debe acercarse a la dependencia objeto de su inquietud, trámite o servicio, indicándole exactamente la ubicación de la dependencia y el nombre de la persona que lo debe atender.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos(a) con amabilidad

3.1.2.2. PRESENTACIÓN PERSONAL

La apariencia personal de las servidoras y servidores y contratistas de la administración debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión. Debemos recordar que como servidores públicos (as) o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta.

3.1.2.3. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- El cuidado y apariencia de los espacios físicos donde trabajamos tiene un impacto inmediato en la percepción del ciudadano(a); por esta razón debemos mantenerlos limpios, en orden, libres de elementos ajenos a la labor que se desarrolla.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano(a).
- No se debe tener elementos distractores tales como radio, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, debajo 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 la basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno. Antes de inicio de la jornada laboral el personal de aseo deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al ciudadano(a), los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

3.1.2.4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Con la opción llamada en espera usted puede interrumpir la llamada con su interlocutor, le dirá que va a atender otra entrante que ya regresa con él y al nuevo ciudadano(a) le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: “Municipio de Villa Rica. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?

Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano(a), no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.

3.1.2.5. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, el Municipio de Villa Rica cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano(a) en su página www.villaricacauca.gov.co.

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

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

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

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Asegurar que las dependencias de la Administración respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos(as).

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos(as), dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Como se evidenciará en capítulo adelante en las respuestas que se brinden a los ciudadanos(as) se deben observar los plazos legales, pues de lo

Contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

3.2. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

3.2.1. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios(as) de los servicios que brinda la Administración son toda la comunidad villaricense y los entes externos públicos o privados, nacionales o internacionales.

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

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

Estado anímico del ciudadano(a) y tratamiento:

Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia.

La entiende pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.


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

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Administración, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329

Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano(a), para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento.

Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.

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

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

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

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

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- ✓ Nunca le pida al ciudadano que se calme
- ✓ Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal
- ✓ Póngase en los zapatos del ciudadano por un momento deténgase a pensar ¿que necesita este ciudadano? Como le puedo satisfacer esta necesidad.
- ✓ En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no puede cumplir
- ✓ Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al ciudadano.

3.2.2. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO(A)

En muchas ocasiones los ciudadanos (as) de los servicios de la Administración acuden a ésta para obtener una solución positiva a un requerimiento, sin que ello sea posible, en gran medida porque la solución no depende de la Administración o porque está sujeta a una decisión judicial.

En estos casos, el grupo de atención al ciudadano(a), debe observar el siguiente procedimiento:

- ✚ Ofrecer disculpa al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- ✚ Exponer alternativas que aunque no sean exactamente lo que el ciudadano(a) quiera, puedan ayudar a dar una solución

Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no hay alternativa de solución.

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

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

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

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

Darle una amable bienvenida al ciudadano(a). Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?"; establecer el tipo de condición del ciudadano(a) para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano(a) y ayudarle a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos; disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano(a); tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano (a) a la Administración, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible en la prestación del servicio.

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

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

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

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

4.1 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LAS PQRS

4.1.1 PROPÓSITO

Garantizar que todas la PQRS presentadas por la comunidad ante la Administración Municipal se atiendan oportunamente, dando cumplimiento a los principios consagrados la Constitución Política de Colombia y a la normatividad vigente.

ALCANCE

El Procedimiento aplica a las peticiones, queja, reclamos y sugerencias relacionadas con las diferentes secretarías de la Administración Central Municipal. Este inicia desde la recepción de la PQRS hasta la aplicación de la encuestas satisfacción del peticionario/solicitante.

RESPONSABLES:

- Secretaría General:

Hace seguimiento a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por las partes interesadas, a través del delegado de atención a la comunidad.

"ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE"

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

➤ **Secretaría de Servicios Administrativos:**

El personal del Archivo Municipal, es responsable de recibir, radicar, digitar, digitalizar y remitir las PQRS que ingresan a la Administración Municipal a sus destinatarios, así como las respectivas respuestas. Del mismo modo, se encarga de recolectar las PQRS depositadas en los buzones de sugerencias, semanalmente o cuando se requiera y proceder a su radicación en el Sistema de Gestión Documental.

- **Secretarías de la Administración Central Municipal:** Son responsables de responder en forma oportuna las PQRS, hacer seguimiento y análisis, e informar sobre la respuesta al Archivo, por medio de la Taquilla Unica de Correspondencia y el Sistema de Gestión Documental (SGD).

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

- Delegado de Atención a la Comunidad: Hacer análisis y seguimientos de las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través del software de Gestión Documental.

4.2 DEFINICIONES

- PQRS: Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Petición: Es el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto, actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la Administración, así como la solicitud de expedición de copias y desglose de documentos que reposen en los archivos, salvo los señalados en la ley.
- Peticionario: Persona que presenta ante la Administración Central Municipal una PQRS.
- Queja: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a la Administración Municipal por un hecho o actuación irregular de un servidor público o por personal contratista.
- Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un trámite o servicio, o por la inatención oportuna de una solicitud.
- Sugerencia: Es una recomendación o propuesta que se formula para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos de la Administración Municipal.
- SGD: Abreviatura correspondiente al Sistema de Gestión Documental, a través del cual, el Archivo Municipal lleva un registro electrónico y digitalizado de la gestión de documentos de archivo.
- SAC: Abreviatura del Sistema de Atención al Ciudadano, instalado en las Secretarías de Educación que permite, mejorar sus procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de consultas, quejas, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web, sin salir de casa o lugar de trabajo.

4.2.1.1 Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las Administración Municipal, en los términos señalados en la Ley 1437 del 2011, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

4.2.1.2 Toda actuación que inicie cualquier persona ante las Administración Municipal, implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

4.2.1.3. Toda petición deberá contener, por lo menos los siguientes requisitos:

- a. La designación de la autoridad a la que se dirige.
- b. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso; con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

petionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

c. El objeto de la petición.

d. Las razones en las que fundamenta su petición.

e. La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

f. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Se podrá recibir la petición de un usuario, sin relacionar el documento de identidad y la dirección, cuando el peticionario manifieste dentro de la petición que carece de los mismos.

Nota: Si la petición no cumple con los anteriores requisitos descritos y precisados en el artículo 16 de la Ley 1437 del 2011, no será considerada como un derecho de petición, sino que se entenderá para efectos del Sistema de Gestión Documental como una solicitud de la comunidad. Sin embargo, esto no exonerará al funcionario de cumplir el plazo legal establecido en la ley, de quince (15 días).

4.2.1.4. Si quien presente una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario respectivo la expedirá en forma sucinta, a través del formato de PQRS.

4.2.1.5. El peticionario deberá presentar la petición escrita en original y copia, donde quedara evidencia del recibido con su número de radicado, fecha y hora del archivo del Municipio.

4.2.1.6 En los trámites y servicios de la Administración Municipal que se originen a través de una petición escrita, se deberá informar al peticionario, dentro del término legal establecido para resolver la petición la forma en que la Administración atenderá el servicio o trámite solicitado y los requisitos que deberá cumplir el usuario.

4.2.1.7 Las peticiones escritas dirigidas específicamente al Señor Alcalde y a la Administración Municipal, el Archivo Municipal remitirá dicha petición de acuerdo a su contenido, a la dependencia correspondiente para que la resuelva. Cuando el contenido de la petición, tenga que ver con un asunto de competencia del Despacho del Señor Alcalde, la petición será direccionada por el Archivo a los Asesores del Despacho de la Alcaldía designados para tal fin mediante acto administrativo notificado al Archivo Municipal.

4.2.1.8. Las peticiones que tengan que ver con los derechos fundamentales se les dará un tratamiento prioritario y de celeridad, para evitar el perjuicio irremediable, cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro la vida o la integridad del destinatario.

4.2.1.9 El primer operador del procedimiento para la gestión de las PQRS será el Archivo Municipal de la Administración, a través del cual siempre se recepcionarán las peticiones escritas.

4.2.1.10 El segundo operador del procedimiento serán las Secretarías de Despacho de la Administración Municipal, quienes deberán atender oportunamente las PQRS, realizar un seguimiento y análisis de manera periódica, a través de los Comités Técnicos. Cada Secretaría deberá designar un funcionario responsable del seguimiento a las respuestas de las PQRS, para que éstas sean atendidas de manera oportuna.

4.2.1.11 Los peticionarios podrán presentar sus PQRS, conforme a lo establecido en la ley descrito en el presente procedimiento

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

4.2.1.12 El ciudadano podrá presentar una PQRS de manera verbal ante el Delegado de Atención a la Comunidad, quien la registrará en el formato de PQRS, la hará radicar en el Archivo Municipal, y le entregará copia al peticionario.

4.2.1.13 Tienen carácter de reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la Ley, los protegidos por el secreto comercial o industrial, los relacionados con la defensa o la seguridad nacional, los amparados por el secreto profesional, los que involucren derechos a la privacidad o intimidad de las personas, así como los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la Administración Municipal.

4.2.1.14 Toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno. Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos, corresponderá al juez administrativo decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

4.2.1.15 Si la queja o reclamo, es suscrita por un anónimo, en cualquier dependencia, ésta se radicará por parte del Archivo, se remitirá a la dependencia respectiva y se le dará el trámite correspondiente, publicando la respuesta definitiva al usuario anónimo en las carteleras de la Secretaría implicada y en la del Delegado de Atención a la Comunidad, previa radicación en el Archivo en el Sistema de Gestión Documental.

Los quejosos podrán presentar la queja, cuando la dependencia sea descentralizada, por medio electrónico, o a través de los buzones de sugerencia.

4.2.1.16 El personal del Archivo Municipal, es el responsable de recolectar las quejas, reclamos y sugerencias depositadas en los buzones de sugerencias, semanalmente o cuando se requiera y proceder a su radicación en el Sistema de Gestión Documental, de las cuales se levantará un acta en el momento de su recolección donde se consignará fecha, hora y una relación de las quejas reclamos y sugerencias recolectadas.

4.2.1.17 La respuesta emitida por los servidores públicos de la Administración, debe ser oportuna; clara, pronta y congruente con lo solicitado, y el respectivo funcionario que suscribe la misma, deberá responder administrativamente, penalmente y constitucionalmente (acción de tutela), por el contenido de dicha respuesta, y la vulneración a los términos consagrados en la ley.

4.2.1.18 En virtud del principio de eficacia, cuando la Administración constate que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Cuando en el curso de una actuación administrativa el funcionario advierta que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, lo requerirá por una sola vez para que la efectúe en el término de un (1) mes, lapso durante el cual se suspenderá el término para decidir.

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

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

Vencidos los términos establecidos la Administración Municipal o funcionario público respectivo, 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.

4.2.1.19 Cuando de manera excepcional, no se pueda dar respuesta al derecho de petición, en los términos establecidos en la ley, el funcionario de la.

Administración Central, deberá comunicar al peticionario dicha imposibilidad, expresando los motivos de la demora, y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, la cual no podrá exceder del plazo legal inicial establecido en la ley.

4.2.1.20 En caso de que un funcionario reciba una PQRS que no sea de su competencia, este deberá dar traslado inmediatamente de la petición al funcionario o dependencia que considere competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario, informándole también, que los términos empiezan a correr a partir del día hábil siguiente de la recepción por parte de la autoridad competente; o si el interesado actúa verbalmente, así deberá informárselo en el acto.

4.2.1.21 Transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión que la resuelva, se entenderá que esta es negativa.

En los casos en que la ley señale un plazo superior a los tres (3) meses para resolver la petición sin que esta se hubiere decidido, el silencio administrativo se producirá al cabo de un (1) mes contado a partir de la fecha en que debió adoptarse la decisión.

La ocurrencia del silencio administrativo negativo no eximirá de responsabilidad a los funcionarios públicos de la Administración Municipal. Tampoco los excusará del deber de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya hecho uso de los recursos contra el acto presunto, o que habiendo acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo se haya notificado auto admisorio de la demanda.

4.2.1.22 Solamente en los casos expresamente previstos en disposiciones legales especiales, el silencio de la administración equivale a decisión positiva.

Los términos para que se entienda producida la decisión positiva presunta comienzan a contarse a partir del día en que se presentó la petición o recurso.

El acto positivo presunto podrá ser objeto de revocación directa en los términos de la Ley 1437 del 2011.

4.2.1.23 Cuando exista una colisión de competencias, entre varias Secretarías, el Señor Alcalde Municipal, resolverá el conflicto, asignando el funcionario competente.


4.2.1.24 Cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

4.2.1.25 Cuando se trate de una queja, su direccionamiento será realizado por el Archivo Municipal, de acuerdo al contenido de la misma, a la dependencia competente. Cuando del contenido de la queja se infiera una denuncia de posibles actuaciones disciplinarias cometidas por

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329

Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

un funcionario público de la Administración, el Archivo Municipal, deberá remitir dicha queja a la Oficina de Talento Humano, para lo de su competencia conforme al derecho disciplinario.

4.2.1.26 La queja queda cerrada en el momento en que se da respuesta al ciudadano sobre la atención de la misma. Cuando se trate de una queja cuyo contenido no sea legible no se continuará su trámite, previa notificación de ello al quejoso, a quien se le expondrá dicha situación, y podrá radicar nuevamente la queja.

4.2.1.27 Las peticiones tramitadas en el Sistema SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) de la Secretaria de Educación, deben ser recepcionadas en el Archivo Municipal, incluyendo su respuesta y siempre por medio del Sistema de Gestión Documental.

4.2.1.28 Las peticiones tramitadas en la Secretaria de Tránsito y Transportes, específicamente para el caso de las solicitudes de prescripciones, y en la Secretaria de Salud, que se tramiten por el sistema reglamentado por el Ministerio de Salud, deberán obligatoriamente, seguir los parámetros establecidos en el presente procedimiento, en especial, radicarse su ingreso por archivo, e igualmente su respuesta, siempre a través del Sistema de Gestión Documental.

4.2.1.29 Las peticiones que se resuelvan mediante resolución administrativa, deberá contener en la parte resolutive del primer numeral, el número del radicado de la petición que originó el acto administrativo, con la respectiva numeración del documento que hace el Archivo Municipal y deberá registrarse como respuesta en el Sistema de Gestión Documental. En este caso, siempre se deberá citar al interesado para efectos de que se notifique personalmente el respectivo acto administrativo, en el evento de que no se pueda notificar personalmente al interesado, se deberá notificar por edicto. Sólo por el hecho de emitirse el acto administrativo y de remitirse la citación para la notificación, se entenderá resuelta la petición. Se podrá citar al peticionario vía telefónica, para notificarle personalmente la decisión tomada en el respectivo acto administrativo.

4.2.1.30 La Administración Municipal, como parte de su compromiso con la Calidad Institucional y el mejoramiento continuo, pone a disposición de la ciudadanía, el Delegado de Atención a la Comunidad. A través de éste podrán presentarse las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) que surjan respecto al cumplimiento de los objetivos, la calidad de los servicios ofrecidos y las actuaciones de sus funcionarios, a través del formato respectivo

4.2.1.31 El Delegado de Atención a la Comunidad recibe las quejas, reclamos y sugerencias (QRS) de los usuarios, lo cual le permite conocer su percepción sobre los servicios ofrecidos. Posteriormente el Delegado de Atención a la Comunidad, remite al Archivo la queja, reclamo y sugerencia, quien la registra y clasifica de acuerdo con el asunto que esté siendo afectado, para luego dirigirla a las Secretarías implicadas, quienes deben solucionarlas en los términos legales.

4.2.1.32 El delegado de atención a la comunidad deberá medir el impacto de la atención y oportunidad de las PQRS.

4.2.1.33 Las respuestas oportunas de las peticiones deberán responderse, mínimo dentro de los ocho (8) días hábiles y máximo dentro de los quince (15) días hábiles.

4.2.1.34 Cuando se trate de derechos de petición de información, la expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a través de la tesorería de la Administración o por cuenta del peticionario, cuando así lo solicite.

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

5.1. PRESENTACIÓN DE PQRS

5.2.

Los peticionarios pueden presentar sus PQRS principalmente por los siguientes medios:

- **Página web:** En la Página Web del Municipio de Villarica Cauca villarica Cauca.gov.co se cuenta con un enlace denominado “Petición, quejas, reclamos y sugerencias”. Al navegar por este enlace se solicita diligenciar los siguientes datos: asunto, nombre, cedula, teléfono, correo electrónico, dirección de residencia, tipo de PQRS, y el trámite o servicio relacionado.

Las PQRS enviadas por este medio son recibidas por el Archivo Municipal, quién los direcciona a los responsables de los procesos para su solución.

- **Formato para la presentación de PQRS:** Los peticionarios que así lo deseen pueden manifestar su retroalimentación haciendo uso del formato de PQRS, el cual pueden solicitar al Delegado para la Atención a la Comunidad y entregar en el archivo municipal o enviarlo vía correo electrónico.

Buzones de sugerencias: Los peticionarios también pueden hacer uso de los buzones de sugerencias ubicados en algunas de las sedes de la Administración Central Municipal.

Verbalmente: Los peticionarios tienen la opción de presentar sus PQRS de forma verbal. En el caso de hacerla verbal se recibirá por medio del Delegado de Atención a la Comunidad quien debe registrarla en el formato de PQRS y el peticionario debe llevarla personalmente al Archivo Municipal para su radicación y trámite.

- **Por escrito:** Igualmente los peticionarios también pueden hacer su retroalimentación mediante documento escrito, cuyo asunto debe contener preferiblemente la palabra petición, queja, reclamo o sugerencia, el cual deben entregar directamente en el Archivo Municipal, quién digitaliza y a su vez da traslado a la dependencia responsable según sea el caso.
- Ver numeral 4.2.3 para mayor detalle en el caso de la petición.

5.2. TÉRMINO PARA RESOLVER LAS PQRS

Por regla general toda PQRS deberá responderse las peticiones:

RETROALIMENTACIÓN REQUERIMIENTO	TÉRMINO
Derecho de petición de interés general.	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
Derecho de petición de interés particular	Plazo máximo de diez (10) días hábiles
Derecho de petición de información (copias)	Plazo máximo de diez (10) días hábiles
Derecho de formulación de consultas	Plazo máximo de treinta (30) días hábiles.

“ES EL TIEMPO DE INVERTIR EN LA GENTE”

CALLE 2 No. 1 – 187 Barrio Alfonso Caicedo Roa, TELEFAX 092 8486059 / 8486212/ 8486329
Correo electrónico www.villarica-cauca.gov.co

	MUNICIPIO DE VILLA RICA NIT: 817002675-4 MECI Y SGC COMUNICACION INTERNA	CODIGO: F:101AM02-06.1
		VERSION: 02
		FECHA: 01-04-2013
		PAGINA: 1 DE 1
ESTADO: CONTROLADO	DOCUMENTO: ACTUALIZADO	

Queja	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo
Reclamo	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición, queja o reclamo 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, la cual no podrá exceder el plazo inicial

Si existe norma contraria, que conceda un plazo diferente a los señalados, para resolver la solicitud del peticionario, de acuerdo a lo solicitado, se entenderá como término legal, el señalado especialmente en la ley.