



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



# MUNICIPIO DE LA TEBAIDA QUINDIO

## MANUAL ANTICORRUPCION

**JOSE ANCIZAR QUINTERO Q.  
ALCALDE**

**La Tebaida Quindío, Enero de 2014**



## INTRODUCCIÓN

Desde nuestra constitución política de 1991, se ha establecido que las Entidades Públicas deben estar encuadradas en políticas de buen gobierno y nuestra Administración no puede ser ajena de ninguna manera a ellas. Por ello, con nuestro equipo de trabajo y con fundamento en lo establecido en la Ley 1474 de 2012, se ha creado el presente marco de referencia de nuestro actuar administrativo; en el presente documento se establecen los principios básicos para la realización de una administración pública eficiente, eficaz, transparente y de cara a la comunidad.

La presente herramienta “PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LA TEBaida QUINDIO”, pretende establecer cuáles son los eventos que se pueden dar en esta Entidad Administrativa y qué mecanismos tienen los ciudadanos para con sus deberes y derechos.

El presente documento contempla los mecanismos y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere de servidores públicos y contratistas con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo “LA TEBaida EN BUENAS MANOS”.

### 1. OBJETIVO DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN:

Lograr una Administración Municipal eficiente y eficaz, comprometida con la transparencia y la identificación de forma preventiva de los riesgos que puedan generar actos de corrupción.

De igual forma conformar un equipo interdisciplinario competente, que identifique las falencias en esta materia y que consecuentemente con ello, trabaje de la mano con la ciudadanía en lo que tiene que ver con el ejercicio pleno de sus derechos y como se debe controlar el poder ejecutivo.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
**LA TEBADA QUINDÍO**  
Nit.: 890000564-1



Establecer los mecanismos de control necesarios que permitan en tiempo real identificar las faltas corruptivas y cuáles son los controles a aplicar.

## **2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Fortalecer la Administración Municipal de La Tebaida Quindío y promover el acceso a la información de nuestra gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes, derechos e incrementar el control social.
- Promover el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en los diferentes sectores de inversión.
- Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

## **3. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION**

1. Adopción de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Tipificación de las principales causas de corrupción, de ineficiencia e ineficacia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para anularlas.
3. Diseño de políticas, proyectos y herramientas, que propicien la modernización ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra la corrupción.
4. Fortalecer los proyectos que mediante la utilización de tecnología, permitan conectar las entidades del Orden Nacional, Departamental y Municipal y provean a la comunidad de información sobre la gestión pública.
5. Mejorar los mecanismos tecnológicos que le permitan modernizar y agilizar su



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
**LA TEBaida QUINDÍO**  
Nit.: 890000564-1



gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para los procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.

6. Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión, la eficiencia y la eficacia de la administración de los bienes públicos.
7. Fortalecer el control interno de gestión del municipio y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño municipal y el impacto de su actividad en la sociedad.
8. Construir conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
9. Fortalecer las veedurías ciudadanas en los diferentes órdenes, para que estas realicen el control adecuadamente, conforme lo establece la ley.
10. Implementar esquemas de capacitación para los Servidores Públicos y Contratistas, en temas de moralidad pública y atención adecuada a los ciudadanos.
11. Diseñar instrumentos que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por las entidades estatales de cualquier orden.





#### 4. TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION:

Las acciones corruptas son aquellas que transgreden una norma, ya sea de carácter legislativo o gubernamental y se presentan no solo por la acción u omisión, sino también por la extralimitación de los servidores públicos y/o contratistas en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener un beneficio de carácter personal, grupal, institucional o comunitario y se pueden identificar de la siguiente forma:

- 1) **ABUSO DE PODER:** Que se expresa desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- 2) **AMIGUISMO:** Parcialización de las decisiones con fundamento en relaciones de amistad y ceñidas a la Ley aplicable al caso.
- 3) **INTERPRETACIÓN JURÍDICA PARCIALIZADAS:** Desconocimiento de las normas aplicables al caso y utilización de las normas jurídicas con el fin de obtener un beneficio para sí o un tercero.
- 4) **TRAFICO DE INFLUENCIAS:** Práctica ilegal, consistente en utilizar la influencia personal en ámbitos de gobierno o conexiones con personas que ejerzan autoridad para obtener favores o tratamiento preferencial.
- 5) **CONFLICTO DE INTERESES:** Aquellas situaciones en las que el juicio del individuo -concerniente a su interés primario- y la integridad de una acción, tiende a estar indebidamente influenciado por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.
- 6) **CORRUPCIÓN POLÍTICA:** Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste, mediante el ejercicio de la



actividad política o de representación.

- 7) **CORRUPCIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA:** Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.

## 5. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL LOCAL

La corrupción a nivel local se manifiesta con cualquier conducta que esté en contra de la moralidad pública, de la ética pública, de la honradez, de la eficiencia, de la eficacia, de la planeación, de la transparencia, de la publicidad de las actuaciones públicas; y además de ello, por la falta de controles internos más efectivos, por la debilidad de los controles contables y financieros y por el uso inadecuado de los parámetros legales, técnicos y humanos de la entidad.

En la administración de La Tebaida Quindío, las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:

- Procesos de Contratación.
- Construcción de obras públicas.
- Compras y suministros.
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados inadecuadamente.
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado.
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación, sin el lleno de los requisitos exigidos por la Ley y el Reglamento.



## 6. MODALIDADES DE CORRUPCION

Las modalidades de corrupción son:

- Peculado.
- Cohecho.
- Concusión.
- Enriquecimiento sin justa causa.
- Celebración indebida de contratos.
- Del tráfico de influencias.
- Prevaricato.
- Abuso de autoridad.

Modalidades contempladas en la Ley 599 del 2000, título XV.





## PRIMER COMPONENTE

### IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

En la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío este componente incluye la identificación y análisis de los riesgos de corrupción, los mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos y la generación de alarmas y medidas de seguimiento, bajo la premisa que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable.

Es importante para el Municipio de La Tebaida Quindío, poner en conocimiento de la ciudadanía que el Mapa de Riesgos de Corrupción se construyó de manera colectiva con todos los Funcionarios y Contratistas de la Administración Municipal, quienes son los que realmente conocen los procesos y procedimientos del Ente Gubernamental y que debido a este conocimiento son las personas idóneas para identificar los posibles hechos de corrupción que se pudieren materializar, así como de construir las acciones para mitigarlos.

El proceso realizado permitió la identificación de los riesgos de corrupción que amenazan el cumplimiento de los objetivos institucionales, y la construcción concertada y participativa de las acciones de mitigación, con las que se busca consolidar al Municipio de La Tebaida Quindío, como una Entidad transparente y garante de los derechos de la ciudadanía.

La identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo fueron construidas con sujeción al Esquema de Procesos y Procedimientos de la Administración Municipal, identificando los elementos que se presentan a continuación mediante un esquema lógico de Contexto Estratégico, así:





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBADA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



1. Identificación de Riesgos de Corrupción:
  - 1.1. Determinación del Riesgo;
  - 1.2. Descripción del Riesgo;
  - 1.3. Determinación de las Causas del Riesgo (Factores Internos y Externos); y
  - 1.4. Consideración de los Efectos originados en la materialización del Riesgo.
2. Análisis de Riesgos de Corrupción:
  - 2.1. Probabilidad de Materialización (Posible o Casi Seguro).
3. Valoración de Riesgos de Corrupción:
  - 3.1. Determinación del Control;
  - 3.2. Descripción del Control;
  - 3.3. Tipo de Control (Preventivo o Correctivo); y
  - 3.4. Criterios de Medición (¿Existen herramientas de control? – ¿Existen Manuales y/o Procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta? – ¿En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?)
4. Política de Administración y Seguimiento de Riesgos de Corrupción:
  - 4.1. Política de Administración (Reducir o Evitar el Riesgo);
  - 4.2. Definición de Acciones a desarrollar;
  - 4.3. Diseño de Indicadores que permitan medir el cumplimiento de la Acción; y
  - 4.4. Designación del Responsable del cumplimiento de la Acción.

Como producto final del Contexto Estratégico detallado anteriormente, la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío elaboró la Matriz de Riesgos de Corrupción para la Vigencia 2014, la cual teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido la Alcaldía Municipal de La Tebaida



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBaida QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



Quindío realizará seguimiento a la Matriz de Riesgo cada mes, con corte al último día del mismo, esto es en: Febrero 28, Marzo 31, Abril 30, Mayo 31, Junio 30, Julio 31, Agosto 31, Septiembre 30, Octubre 31, Noviembre 30 y Diciembre 31.

Anexo al presente plan, se encuentran los siguientes documentos que forman parte integral del componente que se desarrolla:

| Nombre del Documento  | No. de Folios               |
|---|-----------------------------|
| Contexto Estratégico M R Corrupción 2014 Alcaldía Municipal | Ochenta y Nueve (89) Folios |
| M R Corrupción 2014 Alcaldía Municipal                      | Diecisiete (17) Folios      |





## SEGUNDO COMPONENTE

### ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Eficiencia Administrativa de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, debe resguardar y garantizar el acceso a los tramites y facilitar la realización de los mismos, es así como cada día debemos materializar la política de racionalización de trámites establecida por el Gobierno Nacional en la ley 962 de 2005 y el decreto 019 del 2012, los cuales procuran hacer más cómodo el acceso a los servicios que brinda la entidad y sus trámites, que a la vez fomenten el respeto y trato digno al ciudadano, y la presunción de la buena fe de ambas partes.

Por lo tanto debemos:

- Perfeccionar la Ventanilla Única, donde los usuarios pueden consultar realizar y revisar el estado de su trámite; realizar una Petición, Queja o Reclamo por medio físico u oral y tener acceso a la información o capacitación sobre trámites y servicios de la entidad, así como también la revisión de expedientes Municipales, salvando de esta manera las idas y venidas de los ciudadanos por las diferentes dependencias de la Administración Municipal.

En los tramites, servicios que se adelanten ante la Administración Municipal de La Tebaida Quindío por parte de las ciudadanas y ciudadanos, por ningún motivo se debe exigir actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos que reposen en el despacho, secretaria u oficina, ante la cual se está tramitando la respectiva actuación; por ejemplo las hojas de vida de los contratistas no se deben solicitar cada vez que se vaya a hacer contratación, deben subirse al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), en el cual se pueden consultar y contribuir con la cultura de cero papel, esta actividad





**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
**LA TEBADA QUINDÍO**  
Nit.: 890000564-1



corresponde a la oficina administrativa, como adjunta al jefe de Personal, los ya vinculados deben actualizar los datos de sus respectivas hojas de vida, el personal que ingrese nuevo esta actividad la deben adelantar por su propia cuenta. Esta actividad debe estar efectuada al 31 de julio de 2014.

- Adelantar la aplicación integral del Decreto 019 del 10 de Enero de 2012, en especial el Art. 9 el cual hace referencia expresa a la prohibición de exigir documentos que reposan en la entidad.
- Perfeccionar el inventario de procedimientos por procesos, e inscribir los que aún no están registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), lo cual se debe efectuar a más tardar al 31 de julio del 2015.
- Garantizar que por lo menos el 25% de los Trámites y servicios estén disponibles en línea a través de la sitio Web [www.latebaida-quindio.gov.co](http://www.latebaida-quindio.gov.co) (ojo revisar si es la página), y como meta para el año 2015 el 70% de los trámites y servicios de la Alcaldía estén en línea a través de la página Web.

Se reducirá al máximo la necesidad de que los ciudadanos deban acceder a las instalaciones de la Alcaldía y para efectuar trámites que pueden realizar vía internet. - Elaborar una lista de Trámites y Servicios de la Entidad por dependencia y oficina de la Entidad, identificando cada uno de ellos, listar los trámites y servicios que poseen hoja de vida, priorizar los trámites y servicios a intervenir incluir en el formato, racionalizar los trámites y servicios, subir al SUIT los trámites y servicios priorizados para establecerlos en el Portal del Estado Colombiano (Diciembre 31 2014).





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



Anexo al presente plan, se encuentra el siguiente documento que forma parte integral del componente que se desarrolla:

| Nombre del Documento                                 | No. de Folios      |
|--|--------------------|
| Plan De Acción Antitrámites 2014 Alcaldía Municipal. | Veinte (20) Folios |





## TERCER COMPONENTE

### RENDICIÓN DE CUENTAS

La Alcaldía Municipal de La Tebaida, en cumplimiento del artículo 32 de la Ley 489 de 1998 y en lo establecido en el documento CONPES 3654 de 2010, con el propósito de cumplir y responder públicamente ante la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado, debe realizar como mínimo una Audiencia Pública anual de Rendición de Cuentas.

#### Derechos de los ciudadanos.

- Pedir a los gobernantes y servidores públicos explicación y justificación sobre sus actos, desde la toma de decisiones hasta los resultados alcanzados.
- Derecho de acceso a documentos públicos.
- Obtener respuesta oportuna y clara.
- Imponer una censura moral o mostrar su desaprobación a través de los medios de comunicación o de manifestaciones simbólicas.
- Acudir a las autoridades competentes para solicitar que se investigue o castigue un acto.
- Ser vinculado a la Administración.



## Deberes de los Gobernantes

- Es obligación de los gobernantes y servidores públicos explicar y argumentar claramente, no solamente en respuesta a peticiones sino a las situaciones que se sucedan en cada ciclo de la gestión pública.
- Crear espacios o mecanismos de diálogo e interacción permanentes entre los ciudadanos y los gobernantes.
- Responder públicamente ante las exigencias que realice la ciudadanía por los recursos, las decisiones y la gestión realizada, en ejercicio del poder que les ha sido delegado por esta.
- Someterse a al control social.
- Es obligación generar, organizar, difundir y facilitar el acceso a una información veraz y confiable.

## COMPONENTES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

**Información:** La información se refiere a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, documentos e informes sobre las funciones a cargo del ente territorial, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

### Etapas del Proceso de la información:

1. La producción de la información sobre su gestión y el cumplimiento de las metas misionales y asociadas con el Plan de Desarrollo.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBADA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



Se presentará un informe Unificado sobre:

- Informe de Gestión Anual.
- Informes de Plan de Acción.
- Seguimiento a Plan Indicativo.

**Compromisos relacionados con la información:**

- Que todas las secretarías, dependencias y programas de la administración municipal, realicen el envío de la información para publicar en medio magnético al funcionario encargado de publicar en la página web del municipio.
  - La información sobre la rendición de cuentas, la convocatoria y el informe correspondiente de la gestión, deberá estar publicado en la página web del municipio con Treinta (30) días de anterioridad.
  - La realización de la audiencia pública, el acompañamiento, los medios de comunicación, la evaluación por parte de los asistentes, y la evaluación independiente de control interno, se traducirán en un plan de mejoramiento.
  - Se expedirá un instructivo en el cual conste, que todos los documentos serán publicados por sus respectivos responsables, haciendo constar la periodicidad de la información.
2. La publicación de la información será a través de la página web <http://www.latebaida-quindio.gov.co>.
- Los canales de recepción de recomendaciones, observaciones o denuncias relacionadas con los resultados de la rendición de cuentas serán: buzones físicos o virtuales.





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBaida QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



- Se hará registro sistematizado de las recomendaciones, observaciones o denuncias recibidas, como resultado de la rendición de cuentas.
  - Se presentará un informe Trimestral clasificando las recomendaciones, observaciones o denuncias recibidas sobre la rendición de cuentas el cual será publicado en la página web de tal manera que la ciudadanía pueda hacer seguimiento a las respuestas dadas.
3. Difusión, el seguimiento y el control de la disponibilidad de la información, para que los ciudadanos puedan acceder a ella, será a través de los sistemas de información del municipio como son la página web, boletines y medios impresos.

Convocatoria Pública abierta para participación en Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a través de medios de comunicación hablados y escritos.

- Emisora Edén Stéreo.
- Boletines de Prensa.
- Perifoneo.
- Invitaciones Gremios.
- Invitación a Organismos de Control.

**Seguimiento a la Información Reportada:**

- 4. Las áreas de planeación, deberán revisar los informes u observaciones ciudadanas periódicamente.
- 5. Las áreas de planeación deberán incorporar en el plan de mejoramiento institucional, actividades frente a las recomendaciones, observaciones y/o hallazgos de la ciudadanía.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBaida QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



6. El área de control interno, deberá hacer el seguimiento a la formulación e implementación del plan de mejoramiento institucional.
7. Los organismos de control deberán ser invitados a participar en los escenarios de diálogo y deberán recibir los informes de gestión presentados en la rendición de cuentas a la ciudadanía.

**Explicación:** La explicación o diálogo se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones, e implica por tanto, la existencia de diálogos y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar.

El Espacio que la Administración Municipal va emplear para el diálogo de la rendición de cuentas, es la Audiencia Pública, como un espacio de encuentro entre gobernante y ciudadanos, para la explicación y reflexión sobre los resultados de la gestión de un periodo, en este caso la vigencia 2013, donde se tratarán temas cruciales que permitan la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.

**Objetivos Audiencia Pública:**

- Presentar un informe de la gestión realizada por el Alcalde y sus Dependencias adscritas y vinculadas entre Enero y Diciembre de 2012 y mostrar el avance en el cumplimiento de metas del plan desarrollo La Tebaida en Buenas Manos.
- Facilitar el control social que realizan los ciudadanos a la gestión de la Administración, a través de una Audiencia Pública de fácil acceso y entendimiento para las organizaciones sociales, organizaciones no gubernamentales, los medios de comunicación y la ciudadanía.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
**LA TEBaida QUINDÍO**  
Nit.: 890000564-1



- Propiciar un espacio de diálogo e intercambio de ideas entre los funcionarios públicos y la ciudadanía.
- Aprovechar este espacio para que las conclusiones sirvan como insumo para ajustar los proyectos y planes de acción de la administración central, de manera que respondan a las necesidades y demandas de la ciudadanía.

**ACCIONES A ADELANTAR:**

1. Conformación del Equipo Institucional de apoyo para la rendición de cuentas
2. Elaboración del Plan de Acción del Equipo de apoyo para la Rendición de Cuentas.
3. Elaboración del Plan de Trabajo para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia y su respectivo cronograma.
4. Elaboración del Reglamento para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la vigencia.
5. Definición de las diferentes acciones de convocatoria para la asistencia y participación en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Pagina Web, radio, tarjetas personalizadas de invitación, difusión en los diferentes medios de comunicación.
6. Elaboración del documento INFORME DE GESTIÓN basado en los resultados obtenidos según las metas del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015.
7. Planeación de las actividades operativas necesarias para la realización de la



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBaida QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

8. Realización y evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas por la Vigencia Fiscal del año 2013.

Anexo al presente plan, se encuentra el siguiente documento que forma parte integral del componente que se desarrolla:

| Nombre del Documento  | No. de Folios   |
|---|-----------------|
| Plan de Acción Rendición De Cuentas 2014 Alcaldía Municipal | Seis (6) Folios |







## CUARTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El trámite y respuesta oportuna, de fondo y efectiva de las solicitudes presentadas por las ciudadanas y los ciudadanos del Municipio de La Tebaida Quindío, se constituyen en la mejor forma de atender a sus necesidades, y la estrategia para que se informen de las decisiones y los asuntos del Municipio.

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.

Queremos que quien concurra a la Administración Municipal quede con la complacencia de haber recibido una respuesta clara y completa a su inquietud o solicitud, y que el servicio o trámite que esperaba resolver, llenará sus expectativas, además que quienes lo atendieron lo hicieron con cortesía y respeto, suministrándole una clara respuesta.

#### Estrategias:

- El Sitio Web [www.latebaida-quindio.gov.co](http://www.latebaida-quindio.gov.co), debe estar permanentemente actualizado, publicando información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio.
- Fortalecimiento de la ventanilla única mediante:  
Capacitando al funcionario encargado de prestar dicho servicio, para que consiga identificar a que dependencia se le debe direccionar cada PQRS que se reciba, organizar un espacio más apropiado e independiente para esta labor a la entrada del Palacio Municipal, lo cual debe estar establecido a más tardar el 31 de julio de 2014.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
**LA TEBAIDA QUINDÍO**  
Nit.: 890000564-1



Construcción de formatos únicos para solicitudes de documentos, elevar peticiones, quejas y reclamos u otros; con el fin de facilitar el diligenciamiento a los usuarios, incluso los niños, niñas y adolescentes los cuales podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en cuestiones de su interés, bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra, todo de conformidad con el Art. 12 de la ley Anti tramites Decreto 019 de enero 10 del 2012. Estos formatos deben estar creados al 31 de julio de 2014 y será responsabilidad de cada Jefe de Dependencia.

- En el momento de atender al público según lo dispuesto por el ART: 13 de la ley Anti tramites Decreto 019 de enero 10 del 2012, se debe tener atención preferencial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública
- Actualización del buzón de sugerencias que se ubicara en el primer piso de la planta física del Palacio Municipal, y se revisara mensualmente, esta actividad la ejecutara el funcionario encargado de la ventanilla única bajo la supervisión de la Oficina de Control Interno. Quienes direccionaran a quien sea competente para evaluar dicha correspondencia. Esta herramienta será utilizada por parte de la comunidad para determinar el nivel de satisfacción del servicio ofrecido en la Alcaldía, igualmente manifestar los conceptos buenos o malos del ciudadano, respecto de la atención que brinda la administración Municipal a sus asociados, mejorando la comunicación entre la entidad y sus usuarios. Debe estar en pleno funcionamiento o reactivarse a más tardar el 30 de julio de 2014.
- Se atenderá hasta el último usuario que haya ingresado al recinto en el horario establecido como normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



- Actualizar el manual de funciones, procesos y procedimientos, fecha límite para efectuar esta labor es el 30 de noviembre de 2014.
- Rotar el personal de acuerdo a su perfil por las diferentes dependencias, con lo cual se impide la paralización de la Administración por la ausencia de un funcionario aduciendo que no hay quien lo remplace.
- Todas las dependencias encargadas de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, deberán fortalecerse, creando relaciones robusteciendo de la imagen institucional ante el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio telefónico.

Anexo al presente plan, se encuentra el siguiente documento que forma parte integral del componente que se desarrolla:

| Nombre del Documento   | No. de Folios    |
|--|------------------|
| Plan De Acción Atención Al Ciudadano 2014 Alcaldía Municipal | Once (11) Folios |





## ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

### PRESENTACIÓN

El Estado y las instituciones que la componen fueron creados con el propósito no sólo de tener una sociedad organizada, sino también para que éste unificara y prestara todos los servicios que los asociados requieren. A eso nos dedicamos los que hemos tenido el honor de ser servidores públicos. Con mi familia siempre hemos considerado que las personas han sido la razón de ser de nuestra actividad diaria; ahora como Alcalde Popular en tres oportunidades de este hermoso Municipio mi prioridad no fue otra que construir políticas, estrategias y herramientas que permitieran a la Administración Municipal satisfacer de la mejor manera, todos los requerimientos de nuestros conciudadanos. La presente herramienta es una muestra fehaciente de ello.

Sé que en una sociedad con tantas necesidades no es fácil satisfacer las necesidades de todos los asociados, además, porque muchas de las personas que tienen la oportunidad de entrar al servicio público, no cumplen bien su papel y que aunado a lo anterior, existe un desconocimiento de las herramientas tanto por nosotros, como de los ciudadanos, de los deberes y derechos que ostentamos y claro dónde están contenidos; por ello desde el Gobierno Nacional se han venido implementando una serie de políticas que buscan una prestación de servicios eficientes y eficaces, y ese también es nuestro compromiso.

A todos mis coterráneos y a todos mis compañeros de trabajo, los invito con el mayor cariño y respeto, a que conozcan todos los deberes y derechos que poseen y a que a diario construyamos una Administración Municipal competente y comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y con el bienestar de todos.

**JOSÉ ANCIZAR QUINTERO QUINTERO**  
Alcalde Municipal

Proyectó: **Jhonattan Gualdron Salazar**  
Asesor jurídico Externo

Revisó: **Humberto Ospina Marín**  
Asesor jurídico Externo





## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

|  |  |
|--|--|
| 1. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO(A).....                       |  |
| 2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....                                |  |
| 2.1. CONFIABLE: .....  |  |
| 2.2. AMABLE: .....   |  |
| 2.3. DIGNO: .....  |  |
| 2.4. EFECTIVO: .....   |  |
| 2.5. OPORTUNO: .....   |  |
| 2.6. INFORMATIVO: .....  |  |
| 2.7. ACTUAL: .....   |  |
| 2.8. ADAPTABLE: .....  |  |
| 2.9. SOLIDARIO: .....  |  |
| 2.10. RESPONSABLE: .....   |  |
| 3. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO(A). .....                       |  |
| 3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS (A).....          |  |
| 3.1.1. VIGILANTES, RECEPCIÓN.....                                  |  |
| 3.1.2. REGISTRO DE INGRESO.....                                    |  |
| 3.1.3. RECEPCION.....  |  |
| 3.1.4. SERVIDORES (AS) Y/O CONTRATISTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN..... |  |
| 3.2. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES.....                             |  |
| 3.2.1. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS (AS) INCONFORMES.....      |  |



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



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

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.....

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

4.1. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SOLICITUD.....

4.1.1. PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS(AS)

4.1.2. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN.....

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

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

4.2.1. BENEFICIOS DEL SISTEMA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SOLICITUD.....

4.2.2. TRAMITE DEL CIUDADANO(A).....

4.3. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (A) DE LA ALCALDIA DE LA TEBAIDA QUINDIO. ....

5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO(A).....

5.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A).....

6. BIBLIOGRAFIA.....



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
**LA TEBAIDA QUINDÍO**  
Nit.: 890000564-1



El Municipio de La Tebaida Quindío, para la atención adecuada a los ciudadanos, cuenta hoy día con las siguientes herramientas: a) Ventanilla única de recibo de correspondencia; b) Manual de procesos y procedimientos; c) Pagina web; Correo electrónico institucional y Ventanilla única virtual de correspondencia; d) Organigrama Institucional; e) Infraestructura adecuada para la prestación de los servicios; f) Personal profesional, tecnólogo y técnico; g) Código de ética; y h) La presente herramienta.

Además de lo anterior, se cuenta con el Plan de Desarrollo 2012-2015, que tiene como una de sus finalidades “fortalecer la capacidad institucional de la Administración Municipal de La Tebaida”, para con ello atender de manera efectiva los requerimientos de nuestros ciudadanos.

En tal 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 presente Manual es un instrumento que resume los diferentes aspectos a tener en cuenta en la atención al ciudadano, que incluye la forma adecuada de dirigirse a la obtención del servicio, llámese ciudadano o entidad pública, el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico y el trámite de las quejas y reclamos al interior de la Administración Municipal.

La atención al público en la Alcaldía de La Tebaida, requiere de un grupo humano competente en razón a la especificidad de los temas que reclaman la atención de los ciudadanos. La condición que debe cumplir el ciudadano para ser servidor público implica una preparación integral, una idoneidad profesional y una amplia vocación de servicio, ya que cada vez la atención se hace más exigente desde el punto de vista de la información a suministrar y de ahí la importancia de la conformación e idoneidad del equipo de trabajo que debe liderar esta importante tarea.

El servicio que se brinda debe ser prestado de la mejor forma. Con esta herramienta se busca que quien acuda a la Alcaldía, quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara, completa y oportuna a su inquietud, pregunta o solicitud y que las personas que lo atendieron lo hicieron con cortesía 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, para que todos aquellos que los atienden de manera permanente u ocasional, lo hagan con la convicción de que con su labor, están contribuyendo a prestar un buen servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple la Administración pública.

Este instrumento se convertirá en el documento de consulta por excelencia de los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía, ya que incluye los lineamientos para





garantizar una adecuada atención al ciudadano y está fundamentado en las normas legales de obligatoria observancia por todos aquellos que de una u otra manera mantienen contacto con el ciudadano.

## 1. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Múltiples tesis existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”. Sin embargo todas coinciden en puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de los ciudadanos, con la independencia de que se trate de políticas de servicio al cliente institucional, del sector salud, del sector educación o del sector público en general.

El presente manual se regirá por los principios de la función administrativa. “ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones...”. Constitución Política de Colombia de 1991

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano en la Alcaldía del Municipio de La Tebaida Quindío, 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 usufructuarios o interesados en los servicios de la Administración Municipal, son el eje principal de la gestión de la Alcaldía de La Tebaida Quindío. Cada persona que acude a la Administración Municipal y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de la percepción positiva con que quedó, después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la información que se suministre y de emprender una campaña mediante la cual, se instruya a los ciudadanos claramente sobre las competencias de la Administración Municipal, el alcance de su labor y las que corresponden a las entidades públicas de cualquier otro orden y nivel, frente a las necesidades de los ciudadanos.

## 2. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

El presente manual apunta a que se presente un buen servicio en el Ente Territorial, bajo los parámetros de una excelente calidad y con ello lograr satisfacer a nuestros conciudadanos.

### 2.1. CONFIABLE:

Que derive de personas que generen seguridad en los ciudadanos. Que la información que se entregue conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas, dudas o justificaciones.





## **2.2. AMABLE:**

Que la atención suministrada por parte de los servidores o contratistas de la Alcaldía de La Tebaida Quindío 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, en el entendido que sus necesidades e inquietudes, son de la mayor importancia para nosotros.

## **2.3. DIGNO:**

Que la atención al ciudadano sea acorde con la condición humana, cualquiera sea nuestra posición en la entidad: directivo, asesor, profesional, asistencial o técnico, ya que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos de igualdad.

## **2.4. EFECTIVO:**

Que la atención ofrecida sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no se solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada o de aliciente a su necesidad, dejando por encima la calidad humana de las personas.

## **2.5. OPORTUNO:**

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

## **2.6. INFORMATIVO:**

Que el servicio que se preste al ciudadano deba contribuir a la cualificación de los ciudadanos, respecto de sus derechos, la función de la Administración Municipal, sus competencias y alcance, en tanto que el ciudadano es un factor multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.

## **2.7. ACTUAL:**

La atención al ciudadano debe responder a las actuales necesidades de la sociedad, teniendo en cuenta que los servidores públicos y contratistas del Municipio, deberán encontrarse actualizados, día a día, con los cambios y modificaciones que el Estado establezca para los trámites de la función pública.

## **2.8. ADAPTABLE:**

La atención al ciudadano debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos, para que éste se sienta cómodamente atendido con eficacia y eficiencia.

## **2.9. SOLIDARIO:**

El asociado debe sentir que es importante y que su inquietud es atendida de la mejor forma posible. El servidor o contratista de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, deberá ponerse en el lugar del ciudadano para entender su necesidad y ayudar en la solución.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



## 2.10. RESPONSABLE:

El servidor público o contratista de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por la **(DAFP) Departamento Administrativo de La Función Pública** en los asuntos materia de consulta permanente. Solamente la idoneidad de la información entregada al ciudadano, hará que nuestra entidad administrativa conserve la credibilidad y la confianza de la ciudadanía.

## 3. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal deben tener conciencia de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Es necesario que exista un compromiso integral de todos y todas, en el logro de una atención integral al ciudadano. No ayuda a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano 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 expresos 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 y se adoptan medidas a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es significativo entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de la Tebaida Quindío, contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, 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 decisión de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano, orientar sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

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

## 3.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NUESTROS CIUDADANOS

La Administración Municipal de La Tebaida Quindío, cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión para cada una de las Secretarías, dependencias y oficinas que conforman la Administración.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBADA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



De igual forma se cuenta en la página web [www.latebaida-quindio.gov.co](http://www.latebaida-quindio.gov.co) con un link <http://www.latebaida-quindio.gov.co/quejas.shtml?apc=l-xx-1-&s=q&m=l> de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

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

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 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 a su entrada y quien los despide, debe hacer sentir al ciudadano bien atendido mientras nos visita; para lograr este propósito nuestras servidoras, servidores públicos y contratistas seguirán las siguientes rutinas:

### **3.1.1. RECEPCIÓN.**

Se deberá ser siempre amable en la atención, preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, información que deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente, de tal manera que ésta no sea suministrada más de una vez y a diferentes personas, ya que puede generar resistencia en los ciudadanos.

En el evento de efectuar revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, 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 Municipal.

#### **3.1.1.1 PROTOCOLO**

1. Dar saludo de bienvenida.
2. Efectuar la revisión de pertenencias.
3. Indicar al ciudadano el sitio de registro.
4. Despedir al ciudadano.
5. En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al ciudadano.

### **3.1.2. REGISTRO DE INGRESO**

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





### 3.1.2.1 PROTOCOLO

- Dar la Bienvenida al ciudadano, hacer contacto visual con éste y mostrar respeto.
- Preguntar al ciudadano sus datos personales.
- Entregarle al ciudadano el adhesivo con el que se identificará dentro de las instalaciones.
- Indicarle que acto seguido, debe acercarse a la recepción para ser anunciado.
- Cuando el ciudadano se retire, se le recibirá prontamente el adhesivo y sin excepción despedirse.

### 3.1.3. RECEPCION

Las personas encargadas de este trámite deben tratar a los ciudadanos con amabilidad, en tanto que ya éstos han pasado por dos pasos anteriores. Se le preguntará a donde se dirige, se anunciará en su presencia y se le dirá en tono amable, si debe esperar, y posteriormente se le indicará a donde debe dirigirse.

### 3.1.3.1 PROTOCOLO

- Dar la bienvenida al ciudadano diciendo "Bienvenido, mi nombre es (nombre y apellido....), que servicio solicita? Por favor diríjase a.....".
- Contactar al servidor o contratista hacia donde se dirige el ciudadano.
- En el evento de que éste se dirija al grupo de atención al ciudadano, hacerlo seguir para su atención inmediata o, en su defecto, si hay muchas consultas, indicarle el promedio de espera.

### 3.1.4. SERVIDORES Y/O CONTRATISTAS DEL GRUPO DE ATENCIÓN

El grupo de atención al ciudadano deberá observar en el trato, las siguientes reglas mínimas:

#### 3.1.4.1. PRESENTACIÓN PERSONAL

El aspecto personal de las servidoras y servidores y contratistas del grupo de atención al ciudadano y en general de todos los servidores públicos de la Administración Municipal 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 o contratistas debemos honrar la dignidad del cargo o servicio que se presta

#### 3.1.4.1.1 PROTOCOLO

- No se deben usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada o camiseta, camibuso dentro del pantalón.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas de la Administración Municipal.





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las servidoras y contratistas nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

#### 3.1.4.2. 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; 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 o en su defecto dejarlo arreglado al término de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los sellos, esferos, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.
- Antes del 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.

#### 3.1.4.3. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

- Ofrecer a los ciudadanos de la Administración Municipal un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que ellos y ellas se merecen, es el principal objetivo a lograr. Para ello nuestros servidores, servidoras y contratistas deberán, al momento de atender a nuestros visitantes:
- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque y ser amable, abstenerse de utilizar el teléfono interno por demasiado tiempo o entablar conversaciones personales por él.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**ALCALDÍA MUNICIPAL**  
**LA TEBADA QUINDÍO**  
Nit.: 890000564-1



- Suspender toda actividad relacionada con chat, redes sociales, telefonía inteligente que no permita atender adecuadamente a la comunidad o el desarrollo adecuado de reuniones, capacitaciones y demás, en horarios laborales.
- Que los contratistas y servidores públicos no interrumpan a sus compañeros cuando éstos estén atendiendo a un ciudadano, debiendo guardar el debido turno.
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido.....). En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano(a) una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para tratar de garantizar la satisfacción del ciudadano; demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

#### **3.1.4.3.1. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN**

##### **EVENTO 1**

Si por cualquier razón debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al regresar al punto diga: "Gracias por esperar".

##### **EVENTO 2**

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra sede o por alguno de los gerentes de Convocatoria que no se encuentre disponible en este momento, establezca contacto con el servidor o contratista de la Administración Municipal e infórmele el nombre del ciudadano, el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Acto seguido indique al ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



lo atenderá. Finalmente haga seguimiento al resultado final de la gestión.

### EVENTO 3

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

### EVENTO 4

Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores, servidoras o contratistas de un área diferente al grupo de atención al ciudadano, éstos deben estar en disposición de atender al ciudadano o de suministrar la información a la persona del grupo especial de atención al ciudadano.

En este punto, es preciso señalar que una de las alternativas para evitar que los servidores, servidoras y contratistas del grupo de Atención al ciudadano de cada una de las distintas Secretarías, dependencias u oficinas, deban acudir a los responsables de la información, es que éstos mantengan los sistemas de información, como el chat institucional <http://www.latebaida-quindio.gov.co/index.shtml?s=x&m=b>, actualizados y así se podrá hacer la consulta directamente.

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deberá seguir el siguiente protocolo:

Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta se deberá contestar antes del tercer timbre, máxime si se cuenta con la opción de llamada en espera que permite identificar a quien llama. Lo contrario hace que el ciudadano se desespere y que el responsable de su atención, se desubique y muestre desconcierto frente al ciudadano.

Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace, o de dar respuestas como "dígame que espere la respuesta", no obstante estar el plazo vencido, o "estoy ocupado llame más tarde" en tanto que estas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta a un ciudadano.

Si la consulta corresponde a alguna dependencia de otra sede de la Administración Municipal, el servidor, servidora o contratista del grupo de atención al ciudadano deberá investigar el estado de la misma en el sistema chat institucional <http://www.latebaida-quindio.gov.co/index.shtml?s=x&m=b>, si allí no está la información, se establecerá





contacto con las extensiones del lugar donde se pueda suministrar la respuesta.

En eventos especiales, cuando se requieran datos específicos se comunicará al ciudadano con el responsable por la Administración Municipal o de la Secretaria Encargada, logrando así un filtro de calidad para la atención al ciudadano o se le acompañará hasta el sitio, en la misma sede en donde se le podrá brindar la atención adecuada.

#### **3.1.4.3.2. ASPECTOS COMUNES A TODOS LOS NIVELES DE ATENCIÓN PERSONALIZADA**

En el proceso de atención al ciudadano, los servidores, servidoras y contratistas de la Administración Municipal deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

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

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

1. Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
2. Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación exclusiva a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno(a) de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
3. Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
4. Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
5. Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
6. No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
7. Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
8. No tutee al ciudadano ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
9. Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBaida QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



10. La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
11. No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
12. No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.

#### 3.1.4.4. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable.

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 le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta.

Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: "Alcaldía Municipal de La Tebaida si esta recepción principal y para las Secretarías, Despacho u oficina se contesta Secretaría de Gobierno - Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido)....., en qué le puedo ayudar?

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

#### 3.1.4.4.1. EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN

##### EVENTO 1

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere:

- ❖ Explíquelo la razón y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- ❖ Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- ❖ Espere a que el ciudadano le conteste.
- ❖ Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- ❖ Si la espera es de 1 a 3 minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará.

Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión.

##### EVENTO 2

Si se ve en la necesidad de transferir la llamada:



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



- ❖ Explique al ciudadano la razón para transferir la llamada.
- ❖ Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- ❖ Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- ❖ La persona que recibe la llamada debe abstenerse, como se dijo en la atención presencial, de contestar de mal humor, o de suministrar respuestas que desconcierten o erráticas.
- ❖ Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- ❖ Termine la llamada adecuadamente:
- ❖ Resúmale al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ❖ Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ❖ Permita al ciudadano colgar primero.
- ❖ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ❖ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

#### 3.1.4.4.2. OTRAS RECOMENDACIONES GENERALES

Si las llamadas entrantes son personales para alguno de los servidores, servidoras o contratistas de la Administración Municipal, éstos deben recordar que no pueden dejar su puesto de trabajo por más de cinco minutos y no deberán tomar la llamada, hasta haber terminado de atender satisfactoriamente al ciudadano o ciudadana que está atendiendo en ese momento.

Las llamadas particulares y de celular se realizarán en momentos que no interfieran con el horario laboral.

#### 3.1.4.5. PROTOCOLO ATENCIÓN VIRTUAL

Para estar a tono con las políticas de modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías, la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, cuenta con un canal virtual de atención al ciudadano en su página [www.latebaida-quindio.gov.co](http://www.latebaida-quindio.gov.co)

Los operadores del sistema reciben a través del canal virtual, portal o página web de la Alcaldía de La Tebaida Quindío, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los ciudadanos, 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 Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, 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 por el mismo medio la



ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.

Finalmente se elabora respuesta al ciudadano 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 Secretarías, dependencias u oficinas de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, respondan en el menor tiempo posible los requerimientos y los remitan por el mecanismo virtual a los ciudadanos.

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los ciudadanos, 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.

## **3.2. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES**

### **3.2.1. PROTOCOLO PARA TRATAR CIUDADANOS INCONFORMES**

Como se dijo al inicio de este manual, los usuarios de los servicios que brinda la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, son personas residentes del Municipio o personas externas que nos visitan a solicitud de trámites o u otros, también se pueden encontrar servidores públicos de otras entidades, en servicio activo, o desvinculados de sus cargos.

En este sentido, cuando usted deba tratar con un ciudadano 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 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 se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y asentir de vez en cuando para que se sienta comprendido, por lo contrario no incurrir en igualarse a su enojo, ni irrespetarlo sería empeorar tal situación.

Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, pero que ésta no es responsabilidad de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, o que siéndolo no hay otra posibilidad de actuación. En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBADA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.

Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalarse el problema al Despacho Municipal para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.

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, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al ciudadano, 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 hacia la respuesta.

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

Cuando el grupo de atención al ciudadano se encuentre en esta situación, debe dejar que el ciudadano 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 ¿Qué necesita este ciudadano cómo le puedo satisfacer esa necesidad?.
- En la solución al inconveniente nunca se comprometa con algo que no pueda cumplir.

### **3.2.2. PROTOCOLO PARA DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA AL CIUDADANO**

En muchas ocasiones los ciudadanos de los servicios de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, 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 Municipal o porque está sujeta a una decisión judicial.

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

- Ofrecer disculpas 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





quiera, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.

- Indíquelo al ciudadano una posible acción a realizar, por ejemplo, "lo que usted puede hacer es..." y recomiende, en caso de ser posible, una solución temporal pronta o ciertas medidas que el ciudadano pueda tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.
- Agradezca al ciudadano su comprensión.

### **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**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, los servidores, y contratistas del grupo de atención al ciudadano, 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 o el encargado de la portería deberá estar atento con las personas que ingresan a las instalaciones de la Administración Municipal, para el caso de las personas mencionadas anteriormente deberá atenderlos y seguir con el protocolo de registro en el libro de visitas, pero adicional es de su obligación brindarles la respectiva colaboración en guiarlos, abrirles el ascensor para su desplazamiento donde también por su parte deberán ser atendidos inmediatamente y dirigidos para ser ubicados con el servidor o contratista que le brindará atención y quien deberá:

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

Establecer el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle; Indagar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse, sin incurrir en interpretaciones, que pueden llevar a equívocos; disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano.

Tener consideración con la situación particular que lleva al ciudadano a la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, 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, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor o servidora de la Administración Municipal o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral 3.1.4.3.1. del ítem de atención personalizada.



Si la condición particular del ciudadano 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 en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.

#### 4. TRÁMITE PARA LA RECEPCIÓN DE 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 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.

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

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

Acorde a lo anterior, queda claro, entonces que corresponde a todos los servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal de La Tebaida, desde julio de



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBAIDA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



2012 y hasta diciembre del año 2014, observar los artículos 13 al 31 de la Ley 1437 de 2011.

#### **4.1. TRÁMITE DEL DERECHO DE PETICIÓN**

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

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

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SOLICITUD) de los ciudadanos, se deben imprimir, radicar en el la página <http://www.latebaida-quindio.gov.co/quejas.shtml?apc=l-xx-1-&s=q&m=l> y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento en la página web institucional. Ingresada una solicitud o requerimiento al sistema, será entregada al responsable de emitir la respuesta y se hará el seguimiento respectivo, para garantizar que la respuesta se produzca dentro de la debida oportunidad legal y se descargue finalmente del sistema.

##### **4.1.1. PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS**

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

Las peticiones de documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

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

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





REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBADA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



Cada Petición, Queja, Reclamo y/o Solicitud deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

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

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

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito.

Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario.

Los términos para decidir se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Los anteriores criterios responden al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y ninguna disposición de carácter municipal podrá entrar a modificar dichos planteamientos.

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 administrativa, penal y constitucionalmente, por el contenido de dicha respuesta, y la vulneración a los términos consagrados en la ley.

#### **4.1.2. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Acorde lo establece el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos acudirán a la Alcaldía de La Tebaida Quindío podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.
- Solicitud de servicios brindados por la Administración Municipal para realizar el procedimiento de los diferentes tramites.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBADA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



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

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los servidores de la Administración Municipal de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, que de conformidad con las normas legales es de 1 mes.

Cuando un ciudadano le solicite a la Administración Municipal copia de un documento sometido a reserva, y no obstante la negativa, se insista en la misma, la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

#### **4.1.3. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en el artículo 16 del C.P.A.C.A., los cuales no son de carácter obligatorio para el peticionario.
2. Diligenciar completamente la solicitud.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

Los servidores públicos están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria; no obstante la autoridad encargada de dar respuesta a las solicitudes de la comunidad, no estará facultada para desestimar o no resolver de fondo una solicitud por falta de requisitos o documentos.

#### **4.2. AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL CIUDADANO REALIZAR SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.**

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

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el



acceso de los ciudadanos a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.

#### **4.2.1. BENEFICIOS DEL SISTEMA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SOLICITUD**

Permite que los ciudadanos puedan consultar el estado de sus PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES vía internet y telefónica, desde cualquier sitio.

Permite en igual sentido programar de forma automática el envío de reportes estadísticos periódicos del estado de trámite y solución de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES en la jerarquía institucional por medio de correo electrónico como mecanismo de control y apoyo a la gestión que realizan.

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

#### **4.2.2. TRAMITE DEL CIUDADANO**

Cuando el ciudadano entra a la página de la Alcaldía de La Tebaida Quindío [www.latebaida-quindio.gov.co](http://www.latebaida-quindio.gov.co), al link determinado para PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SOLICITUDES, le aparece la información de los conceptos principales de petición, quejas y reclamos y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite.

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

Los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, tienen la posibilidad de identificar la solicitud registrada por medio del aplicativo del PQR con un radicado de entrada que queda en la página [www.latebaida-quindio.gov.co](http://www.latebaida-quindio.gov.co).

##### **4.2.2.1. TRAMITE INTERNO A REALIZAR POR EL ADMINISTRADOR LIDER DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO Y/O SOLICITUD.**

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

##### **4.2.2.2. TRAMITE INTERNO QUE REALIZA LA PERSONA DE REPARTO**

La persona asignada para el reparto respectivo, distribuye a través de planillas expedidas por la Ventanilla Única, los documentos a cada una de las Secretarías, Dependencias u Oficinas de la Alcaldía de La Tebaida Quindío.





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

#### **4.3. BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE LA TEBaida.**

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

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

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

#### **5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO**

Al terminar el procedimiento de atención al ciudadano ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva en el sistema, dado que todo lo que se recibe ingresa a la página web [www.latebaida-quindio.gov.co](http://www.latebaida-quindio.gov.co), se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento, en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

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

Para los efectos anteriores, la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, al final de cada atención presencial, telefónica o virtual realizará una encuesta a sus ciudadanos, así:

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

En la atención virtual, cuando el ciudadano realice seguimiento a la respuesta final, el



sistema automáticamente le pedirá diligenciar la encuesta, la cual una vez terminada por el ciudadano será enviada al coordinador del grupo, para que previo reparto, sean ingresadas al sistema.

Se contará con un buzón de sugerencias que deberá ser revisado diariamente, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias de los ciudadanos de los servicios de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío.

### 5.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La comprobación del nivel de satisfacción del ciudadano en la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Por la amabilidad y buen trato recibido.
- Por la claridad en el alcance de las funciones de la Administración Municipal.
- Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.
- Lo anterior permitirá, como ya se dijo, redireccionar procesos y procedimientos y avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del ciudadano y del conocimiento pleno de la función de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío.
- El ciudadano satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen de la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío e incrementando la credibilidad institucional.

**JOSÉ ANCIZAR QUINTERO QUINTERO**  
Alcalde Municipal

Proyectó: **Jhonattan Gualdron Salazar**  
Asesor jurídico Externo

Revisó: **Humberto Ospina Marín**  
Asesor jurídico Externo



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
LA TEBADA QUINDÍO  
Nit.: 890000564-1



## CONCLUSIONES

- “El Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se creó en el año 2007 en el marco del Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010 *“Estado comunitario: desarrollo para todos”*, en dicho Plan se estableció la necesidad de desarrollar un modelo de gestión de servicios al ciudadano que garantizara que los trámites y servicios que ofrecen las entidades de la Administración Pública fueran brindados de manera oportuna y con calidad.”.
- El Municipio de La Tebaida se encuentra en un proceso de adopción de todas las políticas que permitan a los ciudadanos acceder de una forma eficiente y eficaz al portafolio de servicios dispuesto para ellos.
- Es sumamente importante que todos los servidores públicos y los contratistas del Municipio de La Tebaida, sean o estén debidamente capacitados no solo en lo que tiene que ver con sus funciones y/o actividades sino también con todo lo concerniente a la prestación de servicios con calidad.
- Es necesario conformar equipos de trabajo con servidores calificados en lo que tiene que ver con la atención al ciudadano.

Se debe mejorar la infraestructura o en los casos necesarios implementarla para con ello tener una interacción oportuna, eficiente y eficaz con los ciudadanos, y con ello racionalizar y optimizar los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicios.

**JOSÉ ANCIZAR QUINTERO QUINTERO**  
Alcalde Municipal

Proyectó: **Jhonattan Gualdron Salazar**  
Asesor jurídico Externo

Revisó: **Humberto Ospina Marín**  
Asesor jurídico Externo





## BIBLIOGRAFIA

- Cartilla “Si es posible quejarse adecuadamente”. Veeduría Distrital. 2010.
- Cartilla “como tratar adecuadamente al Ciudadano”. 2010.
- Manual de Respeto al Ciudadano. IDU. 2008
- Cartilla de Trámites y Servicios. Secretaría Distrital de Movilidad. 2008.
- Manual de Atención al Ciudadano. Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaría General. Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano. 2009.
- Planeación Nacional. Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Herramientas. 2010.
- Constitución Política de Colombia de 1991
- Decreto 019 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Jurisprudencia Constitucional sobre el Derecho de Petición
- Definiciones de servicio al ciudadano encontradas en páginas de internet como [www.xm.com.co/Politicas%20Empresariales](http://www.xm.com.co/Politicas%20Empresariales);  
[www.emprendedorsublime.com/marketing\\_satisfacer\\_necesidades](http://www.emprendedorsublime.com/marketing_satisfacer_necesidades).
- <https://www.servicioalciudadano.gov.co/Qui%C3%A9nesSomos/tabid/58/language/es-CO/Default.aspx>





## CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estuvo a cargo de la Oficina Asesora de Planeación, dirigida por el Ingeniero Civil **Duber Ney Trujillo Gil**, quien sirvió de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo. La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* estará a cargo de la Oficina Asesora de Control Interno, dirigida por el Contador Público **José Domingo Ramirez Hidalgo**.

Teniendo en cuenta lo anterior la Alcaldía Municipal de La Tebaida Quindío, a través de la Oficina Asesora de Planeación, publicará en la página web del Ente Gubernamental [www.latebaida-quindio.gov.co](http://www.latebaida-quindio.gov.co), el documento contentivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014 con sus respectivos Anexos; de igual forma, la Oficina Asesora de Control Interno, publicará a través del mismo medio el Informe con las acciones adelantadas para el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a las siguientes fechas, Enero 31, Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31.