



**ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ  
DESPACHO MUNICIPAL**

**RESOLUCIÓN ( 291 )**

22 MAY 2014

**POR MEDIO DEL CUAL SE IMPLEMENTA EL BUZÓN DE SUGERENCIAS EN LA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICA**

**EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE CAJICA**

En uso de sus facultades constitucionales y legales, y en especial, las conferidas por los artículos 209 y 315 de la Constitución Política, así como la ley 136 de 1994, modificadas por la ley 1551 de 2012 y sus decretos reglamentarios, la ley 489 de 1998, el decreto 2170 de 2002 y el decreto ley 1421 de 1993, y la Ley 1474 de 2011 modificada parcialmente por el Decreto 1510 de 2013 y

**CONSIDERANDO**

Que el Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia de 1991, plantea entre los fines esenciales del Estado, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación.

Que el artículo 269 de la Constitución Política de Colombia de 1991, establece que las entidades públicas, están obligadas a diseñar y aplicar según naturaleza de funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la ley.

Que en el Artículo 34 de la ley 734 de 2002, se describen entre los deberes de todo servidor público: Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.

Que mediante Decreto 1599 de 2005 se desarrolla la Ley 87 de 1993, tanto a nivel nacional, departamental y municipal.

Que para la implementación ley 872 de 2003, y su decreto 4110 de 2004, reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007 y la Norma Técnica de Calidad, establece la obligatoriedad de implantar metodologías de medición de la de la satisfacción en la prestación del servicio.

Que el Estatuto Anticorrupción señala en su artículo 76 que "En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misma de la entidad". El cual está reglamentado por el Decreto 2641 del 2012, por el cual se establece las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

El buzón de sugerencias integra el elemento de Control denominado "Información Primaria" el cual es de gran importancia para establecer acciones de mejora en el Administración Municipal.

Que conforme a lo anteriormente expuesto,



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ  
DESPACHO MUNICIPAL

22 MAY 2014

297

RESUELVE

**Artículo Primero.** Implementar en la Alcaldía Municipal de Cajica, el BUZÓN DE SUGERENCIAS propuesto por el Componente de Información del Modelo Estándar de Control Interno MECI y dentro del marco del Sistema de Calidad como punto importante la retroalimentación del cliente, que desde su perspectiva y mediante mecanismo de evaluación permiten generar información valiosa que se transforma en programas de mejora a los procesos, productos y recursos de Entidad.

**Artículo Segundo.** El buzón de sugerencias tendrá las siguientes características:

1. El buzón de sugerencias, se instalara en un lugar visible y asequible tanto para los funcionarios (clientes internos), como para los usuarios y comunidad en general (cliente externo). Se instalara uno (1) en el Palacio Municipal, uno (1) en la Casa de la Justicia, uno (1) en el Sisben y uno (1) la OATA.
2. El Buzón de Sugerencias permanecerá cerrado a excepción del espacio para el depósito de las opiniones o sugerencias.
3. Se dispone de un formato para la transmisión escrita de las sugerencias y quejas con su respectiva identidad institucional y sus requerimientos básicos para el tratamiento de la información, el cual se distribuirá entre todas las oficinas con el fin de que pueda ser diligenciado por los usuarios.

**Artículo Tercero.** *Responsabilidades:* Para la implementación, aplicación, seguimiento y divulgación, del Buzón de Sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajica, se asignan las siguientes funciones:

1. Los secretarios de cada despacho realizaran acciones encaminadas a divulgar el objetivo del Buzón de Sugerencias, así como a capacitar en su implementación y aplicación a los servidores públicos de la dependencia. Igualmente, verificarán que el Buzón de Sugerencias sea puesto a disposición de los servidores públicos y usuarios de la entidad.
2. Los funcionarios encargados de la atención del ciudadano informarán a estos acerca de la existencia y ubicación del buzón de sugerencias y suministrarán los formatos para la transmisión escrita de las sugerencias.
3. El Secretario General realizará la inspección y conteo de los formatos contenidos en el buzón físico semanalmente, posteriormente realizará una clasificación y agrupación de las sugerencias, quejas o reclamos, igualmente realizará un registro tabulado de las dependencias implicadas, con su correspondiente motivación, le asigna un número de radicado y lo distribuirá a las dependencias correspondientes para estar atento a su seguimiento, levantando la correspondiente acta.
4. El jefe de Control Interno se encargará de velar porque se atienda oportunamente cada queja o reclamo que se formule y si el caso lo amerita, remitir el tema a control interno disciplinario de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Artículo Cuarto.** *Naturaleza:* Las opiniones o informaciones depositadas en el buzón de sugerencias tienen la calidad de peticiones formales conforme a la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

2/3



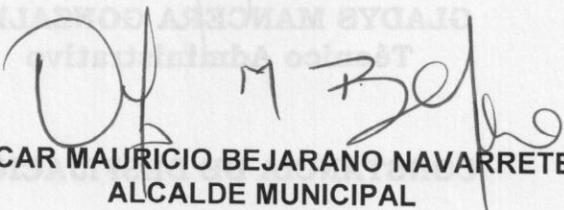
**ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ  
DESPACHO MUNICIPAL**

22 MAY 2014

La Administración Municipal mantendrá absoluta reserva en el manejo de los datos personales que los usuarios proporcionen en los formularios depositados en el buzón de sugerencia de acuerdo a lo establecido en La Ley 1581 de 2012 o Habeas Data por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

**Artículo Quinto. Vigencia y Derogatorias** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las demás disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

  
**OSCAR MAURICIO BEJARANO NAVARRETE  
ALCALDE MUNICIPAL**

Aprobó: Luis Gabriel Ramírez Fajardo - Secretario General  
Revisó: Juan Pablo Merizalde

3/3