



RESOLUCIÓN No 390

() 03 JUL 2015

POR LA CUAL SE REGLAMENTA EL PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO FRENTE A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ- CUNDINAMARCA

Despacho Municipal
EL ALCALDE MUNICIPAL DE CAJICA (Cundinamarca), en ejercicio de sus Facultades Constitucionales y Legales, en especial las conferidas en el artículo 315 de la Constitución Política, el artículo 91 de la Ley 136 de 1994, la Ley 1551 de 2012 la Ley 734 de 2002, le ley 87 de 1993, el Decreto 1537 de 2001, la ley 1437 de 2011 y atendiendo a lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 y la Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO:

Que la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en su artículo 32 establece que todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Que el Decreto 2232 de 1995, artículos 7o, 8o y 9o, reglamentó la Ley 190 de 1995 en su Artículo 55 en lo relativo al Sistema de Quejas y Reclamos.

Que el artículo 209 de la Constitución Política establece que 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. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado, por lo cual, la administración pública, en todos sus órdenes, tiene un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Que la Ley 872 de 2003, creó el Sistema de Gestión de la Calidad, y en su artículo 1o lo define como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de las entidades. Igualmente se establece que el Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Que la Ley 87 de 1993, Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001, por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado, entendido como el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades,



operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la oficina de Servicios y Atención, y en atención a las metas u objetivos previstos.

Que en cumplimiento de la Ley 962 de 2005 Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4669 de 2005, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1151 de 2008 y su Decreto modificatorio número 19 de 2012, se dictan las disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado, y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, y atendiendo los lineamientos trazados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, todas las entidades deben implementar estrategias operativas y actividades con el fin de ejecutar la política Antitrámites y de atención efectiva al ciudadano.

Que la Ley 1448 de 2011 Ley de Víctimas y Restitución de Tierras, Reglamentada por el Decreto Nacional 4800 de 2011, Reglamentada por el Decreto Nacional 3011 de 2013 establece una atención especial y preferencial para las víctimas del conflicto armado interno.

Que el artículo 44 de la Ley 1474 de 2011, modifico el artículo 53 de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), vinculando a los particulares que por disposición legal, acto administrativo, convenio o contrato ejerzan funciones públicas, como sujetos disciplinables.

Que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Capítulo IV, Artículo 7º, ordenó la utilización de los medios electrónicos en el procedimiento administrativo, así mismo en su Capítulo V reguló las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones.

Que la Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", establece en su Artículo 22 que "las autoridades reglamentaran la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo".

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES.

ARTÍCULO 1o. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO FRENTE A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. Las normas establecidas en la presente resolución son de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, encaminadas al mejoramiento del procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, teniendo en cuenta que el ciudadano es el eje de la gestión institucional y la razón de ser de la administración pública.



03 JUL 2015

390

ARTÍCULO 2o. OBJETIVO. Coordinar, articular e implementar la prestación del servicio, brindado a los ciudadanos por medio de los diferentes canales de interacción, para dar una atención con calidad, eficacia y calidez, promoviendo la participación ciudadana y el control social de la gestión.

ARTÍCULO 3o. OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Son objetivos específicos del Procedimiento de atención al ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias:

- a) Mejorar el servicio al ciudadano, atendiendo y gestionando las peticiones con calidad y calidez dentro de los términos de ley establecidos;
- b) Realizar seguimiento y control, para garantizar la oportunidad y calidad de la actuación de los diferentes actores en la cadena de atención, a través de todos los canales de interacción;
- c) Consolidar y analizar la información de la gestión del servicio, y emplearla como una herramienta para la toma de decisiones, en beneficio del municipio;
- d) Adelantar acciones para conocer la satisfacción y percepción frente a los servicios y programas de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca e implementar mecanismos de participación y control social;
- e) Generar cambios en la cultura organizacional, apropiando la cultura del servicio;
- f) Definir e implementar estrategias para el mejoramiento de las políticas y estándares de servicio y atención.

PARÁGRAFO. Los estándares de servicio y atención al ciudadano en la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, comprende todo lo relacionado con las diferentes Secretarías del Municipio.

ARTÍCULO 4o. PILARES DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. El proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, estarán soportados en los siguientes pilares:

- a) Vocación de servicio. El servicio de atención al ciudadano es una vocación que nos compromete a entender que todos somos parte de él y que nos debemos a la satisfacción de las necesidades, requerimientos, expectativas e inquietudes de nuestros ciudadanos/clientes;
- b) Liderazgo en el servicio y la atención al ciudadano. Influir positivamente en los equipos de trabajo enfocándose en el servicio, donde sus líderes deben poner en práctica lo que expresan;
- c) Servicio estandarizado. El servicio y la atención al ciudadano debe ser uno solo, independientemente del lugar o las personas que lo presten;
- d) Formación y sensibilización. Apoyar permanentemente la formación intelectual de los colaboradores y acompañar la prestación efectiva del proceso de gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, en aras de su excelencia;
- e) Mejoramiento continuo. Evaluación permanente para la identificación de oportunidades de mejora.



03 JUL 2015

ARTÍCULO 5o. PARÁMETROS DEL SERVICIO. Para dar cumplimiento al Procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, de forma ordenada y efectiva, se ordena que en todos los puntos de atención al ciudadano se acaten los siguientes parámetros:

- a) El personal asignado para la orientación y atención del ciudadano, previamente a iniciar con la atención a usuarios, deberá estar correctamente capacitado en los programas y servicios que presta la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, y dará cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 9o de la Ley 1437 de 2011;
- b) Los habitantes del municipio de Cajicá, atendiendo a la normatividad vigente podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra;
- c) Se deberá caracterizar a la población objetivo, de acuerdo con la demanda del servicio, con el fin de dimensionar, hacer seguimiento y mejorar la prestación de los mismos;
- d) Los programas, servicios y trámites deberán estar debidamente identificados y descritos, incluyendo documentos, requisitos, población objeto de cada uno de ellos, puntos de atención, los horarios correspondientes y la normatividad que los cubre; deben estar disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento;
- e) Los canales de interacción de los habitantes del municipio de Cajicá son: presencial, escrito, telefónico y virtual;
- f) La respuesta al ciudadano se dará por el mismo canal de recepción, sin perjuicio, de suministrarla por el medio más efectivo de comunicación o el que autorice el mismo usuario;
- g) La fuente oficial de datos del procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias será la registrada en la herramienta tecnológica destinada para tal fin, por tal motivo todas las Secretarías de la Alcaldía Municipal de Cajicá, deberán tener usuario de registro en la herramienta tecnológica;
- h) Las peticiones formuladas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de interacción utilizados para tal fin, deben ser registradas en la herramienta tecnológica garantizando el ingreso de todas las actuaciones con oportunidad y calidad;
- i) Todos los servidores públicos y colaboradores encargados de atender al ciudadano deben cumplir con las competencias de comportamiento definidas por la Alcaldía Municipal de Cajicá;
- j) Las personas en condición de discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, adultos mayores, mujeres en estado de gestación, niños, niñas y/o adolescentes, veteranos de la fuerza pública y población víctima recibirán trato especial y atención preferencial;
- k) Todos los puntos de atención presencial de la Alcaldía Municipal de Cajicá, deberán publicar en un lugar visible, los horarios de atención, las líneas de atención del Centro de Contacto, la página web <http://www.cajica-cundinamarca.gov.co>



03 JUL 2015

l) La Alcaldía Municipal de Cajicá, tendrá un punto de atención presencial, y cinco buzones de peticiones en un lugar visible y de fácil acceso, para que los ciudadanos puedan dirigir cualquier tipo de petición en forma escrita.

La apertura del buzón se realizará semanalmente, los días viernes en horario de la mañana por parte de la Secretaria General, a través de la Dirección Administrativa y el/los encargado de la operación del procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, posteriormente, levantarán un actá donde conste el número de peticiones encontradas en el mismo, se realizara un registro tabulado de las dependencias implicadas, con su correspondiente motivación, se asigna un numero de radicado y se distribuye a cada una de ellas, siguiendo el trámite correspondiente a cada tipo de petición. En ausencia del encargado, el responsable del proceso en el nivel que corresponda, realizará la correspondiente apertura;

m) La ventanilla de atención al ciudadano deberá publicar en un lugar visible al público la Carta de Trato Digno al Usuario, la cual debe contener sus derechos, deberes y medios que se ponen a su disposición para hacer efectivos dichos derechos;

o) Las Secretarias y/o dependencias que tengan su sede fuera del Palacio Municipal, tendrán un punto de información y atención, en ningún caso se entenderán como Ventanilla de Atención al Ciudadano.

CAPÍTULO II.

ASPECTOS DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN.

ARTÍCULO 6o. CANALES DE INTERACCIÓN. Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones por cualquiera de los siguientes canales de interacción dispuestos por la Alcaldía Municipal de Cajicá, para el trámite y respuesta de sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:

a) Presencial: Ante la Ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cajicá;

b) Escrito: Documentos radicados en la Ventanilla de correspondencia de la Alcaldía Municipal de Cajicá, igualmente, las peticiones recibidas por fax y Buzón de Peticiones se consideran escritas.

Cualquier persona podrá interponer peticiones a través de los buzones situados para tal fin, estos deben ser instalados en un lugar visible y de fácil acceso en los puntos de atención presencial de la Alcaldía Municipal de Cajicá y contarán con los implementos necesarios para hacer efectiva su utilización;

El Secretario General a través de la dirección administrativa realizará la inspección y conteo de los formatos contenidos en el buzón semanalmente, y se registrara en el Formato de Apertura de Buzón ES-GC-MN-001-FM-003 para control y seguimiento.

La dirección administrativa consolidará en un informe mensual los niveles de satisfacción del ciudadano, el cual se entregará los primeros 10 días de cada mes a la Secretaría general y a la Oficina de Control Interno.



03 JUL 2015

390

Las opiniones o informaciones depositadas en el buzón tienen la calidad de peticiones formales conforme a la Ley 1755 de 2015.

La dirección administrativa se encargará de velar porque se atienda oportunamente cada queja o reclamo que se formule y la Oficina de Control Interno, en caso de advertir la no respuesta o respuesta fuera de término de las peticiones, debe remitir el tema a control interno disciplinario de acuerdo con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

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 acuerdo a lo establecido en La Ley 1581 de 2012, reglamentado por el Decreto 1377 de 2013 o Habeas Data por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

c) Telefónico: A través de la Línea 57+ 8795356 – 57+ 8837077, Fax: 57+ 8795356 ext. 190.

d) Medios electrónicos: Cualquier persona nacional o extranjera, podrá realizar peticiones a la Alcaldía Municipal de Cajicá, a través del portal web de la Alcaldía o de cualquier otro medio electrónico que llegare a implementarse para tal fin (Chat, Portal, Correo Electrónico: <http://www.cajica.gov.co>, contactenos@cajica-cundinamarca.gov.co, contactenos@cajica.gov.co).

ARTÍCULO 7o. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL PRESENCIAL. El horario de atención presencial debe garantizar la prestación del servicio como mínimo durante cuarenta (40) horas semanales en jornada continua. Por ser un servicio público, no podrá suspenderse y no podrán decretarse vacaciones colectivas, se deberá publicar en un lugar visible de la Ventanilla de Atención y en los puntos de información los horarios de atención al público.

Los Secretarios, de acuerdo con las necesidades del servicio en cada uno de los puntos de atención, podrán establecer horarios extendidos de atención, antes de las 7 a. m. y después de las 5 p. m. de lunes a viernes, para garantizar la atención de los ciudadanos que tienen acceso limitado por restricciones de tiempo y lugar.

La atención presencial a los ciudadanos que ingresen a la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, estará a cargo de la Secretaria General – Dirección Administrativa.

En la Ventanilla de Atención al Ciudadano se deberán atender a todos los usuarios que ingresen dentro del horario de atención fijado, sea para solicitar información o iniciar un trámite en la entidad. En caso de requerirse, se les asignará la cita correspondiente con el profesional competente de atender la petición, según el asunto del que se trate, pero siempre dentro de los términos establecidos por la ley.

Con el fin de respetar el derecho al turno de los ciudadanos, en la Ventanilla de Atención al ciudadano así como en los puntos de atención presencial de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, se podrán entregar fichas o turnos de atención numerados según el orden de llegada. En ningún caso, las fichas entregadas limitarán el número de ciudadanos atendidos diariamente. Las peticiones deben ser registradas en la ventanilla de radicación de correspondencia del municipio.



ARTÍCULO 8o. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL ESCRITO. Las peticiones escritas deben ser recibidas y radicadas consecutivamente en la ventanilla de radicación de correspondencia del municipio, este a su vez deberá enviarlas a la Secretaría o a los responsables de la operación del Procedimiento de atención al ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, según el nivel que corresponda para el registro de correspondencia, este mismo trámite se realizará con las peticiones recibidas vía fax.

Las peticiones recibidas a través del buzón no precisarán ser radicadas en la ventanilla de radicación, sin embargo, se relacionarán en el acta de apertura del buzón de peticiones y se registrarán de igual forma en la planilla de control de correspondencia.

Cuando las peticiones escritas no cumplan con los requisitos mínimos fijados en la Ley 1437 de 2011 para dar trámite se deberá solicitar ampliación de información de acuerdo parámetros fijados por la misma ley.

ARTÍCULO 9o. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL TELEFÓNICO. La atención en la Línea Telefónica la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, es de lunes a jueves de 7:00 am a 5:00 pm y los viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

ARTÍCULO 10. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL VIRTUAL. Para facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios dispuestos en la presente resolución y de conformidad con lo establecido en el Título III Capítulo IV de la Ley 1437 de 2011, la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca dispondrá de:

- a) Información de trámites y/o servicios en línea a través del portal <http://www.cajica.gov.co> y/o www.vuv.gov.co.
- b) Recepción de peticiones a través del correo electrónico contactenos@cajica-cundinamarca.gov.co.
- c) Vía chat o comunicación escrita instantánea a través de Internet; servicios en línea a través del portal <http://www.cajica.gov.co>

PARÁGRAFO. La recepción y envío de comunicaciones oficiales por correo electrónico debe permitir el control y seguimiento por parte de los funcionarios encargados del área de Ventanilla de atención al ciudadano, quien los debe controlar y remitir a la Ventanilla de correspondencia.

Todos los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, relacionados con peticiones, así como las peticiones recibidas a través de Facebook, Twitter y demás redes sociales, deberán ser enviadas inmediatamente a la Ventanilla Única de Correspondencia para que se oficialice su ingreso a la entidad. Es responsabilidad de todos los funcionarios de la Administración municipal, revisar a diario su correo a fin de dar trámite a los asuntos asignados por este medio, la no consulta no exonera de la obligación de dar respuesta oportuna.

ARTÍCULO 11. DOCUMENTOS MÍNIMOS. La orientación inicial se efectuará en la Ventanilla de Atención al Ciudadano, sin necesidad de que los ciudadanos



03 JUL 2015

aporten algún documento o posean historia de atención; o que esta se encuentre en otro punto de atención.

PARAGRAFO. Tratándose de información respecto a tramites de Comisaria de Familia, se le informará al ciudadano que debe aportar otros documentos que harán parte de la verificación de derechos, necesaria para la atención, los cuales podrán aportar hasta el día de la citación, de no aportarlos podrá perder el derecho a su turno y la cita asignada, debiendo presentar nuevamente su solicitud.

ARTÍCULO 12. CITACIONES. Las citas con los profesionales de cada Secretaría en la Ventanilla de Atención al Ciudadano, podrán ser asignadas por cualquiera de los canales de interacción, dentro del término de 15 días hábiles siguientes a la solicitud inicial, en el caso de Comisaria de Familia, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 100 de la Ley 1098 de 2006.

La asignación de citas por primera vez estará bajo responsabilidad del delegado para la operación del Procedimiento de Atención al ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias. Sin embargo, los casos que requieran prioridad de acuerdo a la ley y a las circunstancias, serán atendidos de manera inmediata por la Secretaria competente.

Todas las citaciones de los profesionales deberán ser registradas en la agenda electrónica establecida para tal fin por cada secretaria y no se podrán llevar agendas paralelas.

PARÁGRAFO. La asignación de citas por los otros canales de interacción, estará sujeta al desarrollo tecnológico, implementación y aprobación de la Secretaría General, Dirección Administrativa.

CAPÍTULO III.

RESPONSABLES DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN.

ARTÍCULO 13. RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION AL CIUDADANO FRENTE A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. Los responsables del procedimiento de Atención al Ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, se encuentra a cargo de la Secretaría General – Dirección Administrativa de la Alcaldía de Cajicá Cundinamarca.

ARTÍCULO 14. RESPONSABILIDADES DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN. El responsable del procedimiento de Atención al Ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, además de las funciones establecidas por Ley y las señaladas en el manual de funciones y competencias, tiene las siguientes funciones:

- a) Identificar controles para asegurar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información;
- b) Implementar estrategias para lograr una cultura institucional de servicio y cultura ciudadana;
- c) Administración de los canales de servicio y atención (presencial, escrito, virtual, telefónico);
- d) Controlar, monitorear y supervisar el servicio y la atención en los diferentes canales.



03 JUL 2015

ARTÍCULO 15. DEBERES DE LOS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FRENTE A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. De acuerdo con el Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo los deberes de las autoridades en la atención al público son:

- a). Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- b). Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- c). Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- d). Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
- e). Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- f). Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
- g). Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- h). Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- i). Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- j). Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

ARTÍCULO 16. PERFIL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y COLABORADORES DELEGADOS PARA LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FRENTE A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. El servidor público o colaborador delegado de la ejecución del procedimiento, en la ventanilla de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, según el nivel que corresponda, deberá contar con pleno conocimiento de los programas, servicios, proyectos de la Alcaldía, y un completo, adecuado y eficaz manejo de equipos de cómputo, adicionalmente, deberá contar con las siguientes competencias en: atención al público, interpretación y síntesis, comunicación, negociación y solución de conflictos, compromiso con la organización, tolerancia, amabilidad, iniciativa, manejo de la información que incluye guardar la reserva legal para aquellos asuntos que la ley así lo exija (Artículo 24, Ley 1755 de 2015 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y colaboración.

ARTÍCULO 17. FUNCIONES DE LOS DELEGADOS DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO FRENTE A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. Los responsables de la ejecución del Procedimiento de Atención al ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, tendrán las siguientes funciones:

SECRETARIA GENERAL

- a) Planear, organizar, dirigir, coordinar y evaluar las áreas de Atención e Información al Ciudadano.



03 JUL 2015

- b) Planear, organizar, coordinar y evaluar, el sistema de atención de quejas y reclamos de la Administración Municipal.
- c) Coordinar las acciones necesarias para la implementación y adecuada interacción de la ciudadanía través del portal de Gobierno en Línea.
- d) Establecer un registro único de derechos de petición que permita el seguimiento y control a los términos legales de contestación.
- e) Las demás que se consideren para garantizar el correcto funcionamiento de la Ventanilla de atención al Ciudadano.

DIRECCION ADMINISTRATIVA

- a) Coordinar con los funcionarios y colaboradores el correcto funcionamiento de la Ventanilla de Atención al ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.
- b) Garantizar el funcionamiento del Software establecido para la Ventanilla de correspondencia, en lo relacionado con PQRDS.
- c) Garantizar que se realice el seguimiento y control de los datos, estadísticas y solución de los requerimientos realizados a través de todos los medios de recepción de la Alcaldía Municipal de Cajicá.
- d) Velar porque se atienda oportunamente cada queja o reclamo que se formule.
- e) Garantizar la elaboración y remisión de los informes de PQRDS con calidad y oportunidad que debe incluir: estadísticas de sexo, rango de edades, tema, secretaria responsable, fecha de solicitud del trámite o PQRS, fecha de respuesta, mecanismo de notificación, nivel de satisfacción del cliente, entre otros.
- f) Realizar la inspección y conteo de los formatos contenidos en el buzón semanalmente, registrarlo en el Formato de Apertura de Buzón establecido para tal fin y garantizar el control y seguimiento.
- g) Elaborar un informe mensual sobre los niveles de satisfacción del ciudadano, y entregarlo los primeros 10 días de cada mes a la Secretaría general y a la Oficina de Control Interno.
- h) Las demás que se consideren para garantizar el correcto funcionamiento de la Ventanilla de atención al Ciudadano.
- i) Hacer seguimiento, control y evaluación de las acciones o soluciones que se den en la Alcaldía Municipal de Cajicá producto de la queja, reclamos, solicitudes o sugerencias, de lo cual deberá presentar informes de las quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias presentadas por los ciudadanos y que no fueron resueltas en los términos estipulados en esta Resolución.

PROFESIONAL UNIVERSITARIO

- a) Recibir, atender, clasificar y registrar en la herramienta tecnológica y física, todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias y dar respuesta inicial al peticionario y, en caso de requerirse, direccionar la petición al profesional;
- b) Indagar información relevante que sirva de soporte para una respuesta efectiva, clara y oportuna a la petición presentada por el ciudadano;
- c) Orientar sobre consultas relacionadas con la Alcaldía y demás trámites relacionados con los derechos de los ciudadanos;
- d) Asesorar al ciudadano de acuerdo con sus necesidades, los derechos, obligaciones, deberes, leyes, procesos, procedimientos, productos, servicios y protocolos establecidos en la entidad en relación a la consulta;



03 JUL 2015.

390

- e) Controlar, monitorear y supervisar la oportunidad y calidad en las respuestas a través de la herramienta tecnológica;
- f) Formular acciones de mejora en la oportunidad y calidad para la atención de las peticiones.
- g) Aplicar y verificar que los funcionarios y colaboradores aplican el Manual de Atención al Ciudadano adoptado por la Alcaldía Municipal de Cajicá y las directrices sobre la operación de la Ventanilla de Atención al Ciudadano.
- h) Elaborar un informe bimensual con las acciones preventivas, correctivas y de mejora propuestas.
- i) Consolidar mensualmente las solicitudes de P, Q, R, S de usuarios internos y externos decepcionadas de forma verbal, escrita, a través de la página web, por correo electrónico, a través de los buzones de sugerencias instalados en las diferentes sedes de la administración así como el respectivo análisis de los tiempos de respuesta y la pertinencia de las mismas, enviar informe estadístico mensual a la Oficina de Control Interno y elaborar un plan de mejoramiento que contenga las acciones preventivas, correctivas y de mejora propuestas.
- j) Mantener actualizados y realizar el seguimiento a los tramites y servicios en línea a través de las páginas web www.cajica.gov.co y www.vuv.gov.co así como los tramites y servicios recibidos personalmente.
- k) Apoyar la actualización de la página web institucional en todo lo relacionado con atención al usuario (Preguntas frecuentes, glosario, noticias, información para niños, calendario de actividades, P,Q,R,S).
- l) Apoyar la implementación de la ventanilla única virtual.
- m) Aplicar por lo menos cinco encuestas semanales por área para medir la satisfacción del usuario y retroalimentar a la Alta Dirección sobre la percepción de los mismos, recomendando acciones de mejora.
- n) Atender y direccionar las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos recibidos a través de la línea telefónica para la atención al ciudadano y el chat institucional.
- o) Garantizar el funcionamiento del chat institucional en el horario establecido.
- p) Realizar capacitaciones a todos los funcionarios de la administración municipal en atención al ciudadano, atención especial a niños, niñas y/o adolescentes, población diversamente hábil, etc.,
- q) Ejecutar el Proceso de seguimiento que incluya la evaluación de la satisfacción del cliente y partes interesadas.
- r) Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- s) Atender con prioridad a los menores de edad, discapacitados y adultos mayores que acudan a la Alcaldía Municipal de Cajicá, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información sobre el trámite de su requerimiento.
- t) Establecer mecanismos de mejora de la atención al ciudadano como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- u) Hacer seguimiento y control a los puntos de información que operan fuera del Palacio Municipal.



- v) Las demás que se consideren para garantizar el correcto funcionamiento de la Ventanilla de atención al Ciudadano.

TECNICO ADMINISTRATIVO

- a) Orientar a los usuarios y suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados, de conformidad con los trámites, las autorizaciones y los procedimientos establecidos para ello.
- b) Apoyar al Técnico Administrativo de Archivo para establecer un registro único de derechos de petición que permita el seguimiento y control a los términos legales para la contestación.
- c) Hacer seguimiento en las Secretarías frente a la retroalimentación y proceso de seguimiento y respuesta de las sugerencias, quejas o reclamos presentadas por los usuarios.
- d) Aplicar mínimo 30 encuestas trimestrales de satisfacción al cliente interno (funcionarios y contratistas de la Administración Municipal), realizar su análisis y mostrar los resultados a la Alta Dirección del sistema de gestión de calidad. Realizar la retroalimentación a las mismas.
- e) Apoyar a la Secretaria General, Dirección administrativa semanalmente en la apertura de los buzones de sugerencias, realizar la clasificación y agrupación de los mismos, su registro, asignar número de radicado y distribuirlo a las dependencias correspondientes. Levantar la correspondiente acta.
- f) Realizar el análisis a los PQRS recibidos de forma verbal, los recibidos por la Oficina de Control Interno, los recibidos a través de redes sociales y telefónicamente, consolidar la información en el reporte mensual de PQRS entregado por parte de la Dirección Administrativa a la Secretaria General.
- g) Apoyar el manejo del correo electrónico contactenos@cajica.gov.co, contactenos@cajica-cundinamarca.gov.co, verificar el reenvío a tiempo de las PQRS y demás solicitudes realizadas al mismo.
- h) Atender el chat institucional cuando el profesional no se encuentre con el fin de garantizar la atención continua.
- i) Apoyar la ventanilla de atención al ciudadano y/o la ventanilla de correspondencia según las indicaciones de la dirección administrativa.
- j) Elaborar el registro público organizado sobre los derechos de petición que sean formulados, de acuerdo con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública y enviarlo a la dirección administrativa mensualmente para proceder a publicarlo en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.
- k) Aplicar las tablas de retención documental para el proceso de correspondencia y PQRS.
- l) Las demás que se consideren para garantizar el correcto funcionamiento de la Ventanilla de atención al Ciudadano.

DELEGADOS EN CADA DEPENDENCIA

En cada dependencia existirá un funcionario delegado, responsable de hacer seguimiento y asegurar que todas las respuestas de su área sean emitidas oportunamente a la ventanilla única.

PARÁGRAFO. Para el Proceso de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias las peticiones se registrarán en la herramienta tecnológica y planillas de control de correspondencia, Módulo de Atención al Ciudadano conforme a la tipificación en ella contenida, Tipo de Petición y Motivo de la Petición, de acuerdo con su naturaleza.

ARTÍCULO 18. RESPONSABLES EN LAS SECRETARÍAS DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ CUNDINAMARCA. Todas las Secretarías, deben designar un responsable que se encargue del manejo de la herramienta tecnológica y física, de la gestión y cierre de las peticiones que por su competencia corresponda tramitar a la dependencia.

ARTÍCULO 19. RESPUESTA A PETICIONES. Los responsables de dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias son los Secretarios de cada Secretaría de la Administración municipal, quienes deberán realizar seguimiento y oportuna respuesta a este proceso.

ARTÍCULO 20. OMISIÓN DE RESPUESTA. El servidor público o colaborador que no dé respuesta o se abstenga de iniciar el trámite correspondiente a una petición, está desconociendo el Derecho Fundamental que consagra el artículo 23 de la Constitución Política, situación que da lugar a que el peticionario acuda a las acciones judiciales o constitucionales en contra de la entidad. Esto se entenderá como causal de mala conducta y puede constituir falta disciplinaria el omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento, de conformidad con el artículo 35, numeral 8, de la Ley 734 de 2002.

CAPÍTULO IV.

REGISTRO DE PETICIONES.

ARTÍCULO 21. ATENCIÓN DE PETICIONES. El servicio y atención de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias del punto de atención de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, según el asunto y la competencia, aplicando los principios consagrados en la Constitución Política, el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo, y en las leyes especiales.

Petición es la solicitud verbal, escrita o electrónica que puede presentar toda persona natural o jurídica, por cualquiera de los canales de interacción establecidos para tal fin por la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, con el fin de obtener un pronunciamiento, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición.

ARTÍCULO 22. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. Las peticiones presentadas por escrito, verbalmente y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos deberán contener por lo menos:

- a) La designación de la autoridad a la que se dirige;

03 JUL 2015

390

- b) Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica;
- c) El objeto de la petición;
- d) Las razones en las que fundamenta su petición;
- e) La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite;
- f) La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1o. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO.

Ley 1755 de 2015, Art 17: "En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales."

PARÁGRAFO 2o. Cuando las personas, por iniciativa propia, decidan realizar sus peticiones y adelantar actuaciones a través de apoderado, este deberá aportar el respectivo poder, en los términos establecidos por el artículo 74 Ley 1564 de 2015.

PARÁGRAFO 3o. Los servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que la entidad tenga en su poder o si tiene facultad legal para acceder a ellos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9o del Decreto 019 de 2012.

ARTÍCULO 23. REGISTRO DE PETICIONES. Todas las peticiones que realicen usuarios deben ser registradas de forma manual y digital, a través del módulo de atención al ciudadano, y ser direccionadas a la Secretaría o profesional competente de dar respuesta con el fin de resolverlas.

Si un usuario manifiesta no saber o no poder leer o escribir, los servidores públicos y colaboradores que tengan a cargo la operación del proceso, buscarán mecanismos para puntualizar la petición y dar el correspondiente trámite.

PARÁGRAFO. Las peticiones de carácter administrativo interno de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, no deben ser registradas en la herramienta física ni tecnológica.



03 JUL 2015.

390

ARTÍCULO 24. SOLICITUD DE INFORMACIONES O DOCUMENTOS ADICIONALES. De acuerdo al artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, cuando se identifique que una petición ya radicada está incompleta pero la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, la autoridad requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

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

ARTÍCULO 25. PETICIONES REITERATIVAS. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, esta se anotará como una observación al registro inicial y se informará al peticionario lo pertinente por parte del responsable del Proceso. Cuando aporte información nueva relacionada con el mismo asunto, se tomará un anexo a la petición inicial, siempre y cuando la petición no se encuentre cerrada; en caso contrario, se procederá a tomar una nueva petición. Cuando el mismo ciudadano presenta una solicitud diferente de la inicial, esta será ingresada y tramitada como una petición nueva.

PARÁGRAFO 1o. Si una misma persona formula varias peticiones sobre asuntos iguales, similares o relacionados, ante diferentes Secretarías de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, se atenderá el trámite en una sola de ellas previa concertación de las dependencias involucradas.

PARÁGRAFO 2o. Cuando una persona formule una petición cuya respuesta compete a varias Secretarías de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, la dependencia a la que se direcciona la petición en la herramienta tecnológica, será la responsable de consolidar la respuesta y enviarla al peticionario en los términos que dicta la ley.

PARÁGRAFO 3o. Cuando se trate de peticiones idénticas, elevadas por diferentes peticionarios, estas se registrarán como una sola petición, indicando los datos de todos los peticionarios como observación a la misma. En estos casos, se dará una respuesta a cada peticionario.

Quando sean más de diez (10) los ciudadanos que formulen peticiones de información análogas, se podrá dar una única respuesta que se publicará en un diario de amplia circulación o se pondrá en la página web o en la cartelera del punto de atención y se entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

ARTÍCULO 26. DESISTIMIENTO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 27. PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición ésta se devolverá al interesado para

que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse y/o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 28. ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES. La Alcaldía Municipal de Cajicá dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la Alcaldía Municipal de Cajicá, adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 29. FUNCIONARIO SIN COMPETENCIA. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitario al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

CAPÍTULO V.

INGRESO DE LAS PETICIONES EN LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA ESTBALECIDADA PARA TAL FIN.

ARTÍCULO 30. CLASIFICACIÓN. Es competencia de los servidores públicos y colaboradores responsables de la operación del Procedimiento de Ventanilla de Atención al Ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, en los puntos de atención de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca y la Ventanilla, clasificar las peticiones en la herramienta tecnológica y física según su naturaleza, importancia y competencia para determinar el trámite pertinente, de acuerdo con el asunto de que se trate:

a) Derecho de Petición: Es un derecho consagrado en la Constitución Política de Colombia que faculta a todas las personas a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta y completa respuesta.

Para efectos de consolidación en la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, se registrara en la herramienta tecnológica y física como Derecho de petición, aquella solicitud que señale derecho de petición y aquella que sin necesidad de invocarlo se presuma que es, en caso de duda, se tendrá el documento como derecho de petición.

b) Información y Orientación: cuando se solicita información acerca de cualquiera de los programas y servicios que presta la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, horarios de atención, directorio de la entidad, información acerca

03 JUL 2015

de cualquiera de los trámites, etc. Dentro de esta categoría se incluyen las orientaciones que no generan un trámite;

c) Información y Orientación con Trámite: Son aquellas peticiones que podrían categorizarse como Información y Orientación, pero que requieren una respuesta efectiva y de fondo, de parte de una dependencia o un profesional de la entidad, sin que genere un Proceso Administrativo de Restablecimiento de Derechos, requiere direccionamiento en la herramienta tecnológica o física;

d) Queja: Cuando se pone en conocimiento de la entidad posibles conductas irregulares de los servidores, ex servidores públicos y colaboradores de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, en el ejercicio de sus funciones públicas;

e) Reclamo: Cuando el usuario da a conocer la suspensión injustificada o la prestación deficiente de cualquiera de los programas y servicios a cargo y en nombre de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca;

f) Sugerencia: Propuestas relacionadas con el mejoramiento continuo en la atención y prestación de los servicios de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca;

g) Tutelas: Permite el registro de las tutelas e incidentes de desacato, asimismo se efectúa el cumplimiento de fallo y se acatan las sanciones que se interpongan contra la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca que lleguen a cualquiera de sus puntos de atención.

PARÁGRAFO 1o. De acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, para recibir respuesta oportuna no es indispensable encabezar el escrito o la solicitud verbal anunciando que se está ejerciendo el derecho de petición.

ARTÍCULO 31. De conformidad con la Ley 1755 de 2015, artículo 14, Términos para resolver las distintas modalidades de Peticiones:

CLASE DE PETICIÓN	TERMINO DE LEY	TERMINO INTERNO	RESPONSABLE
SOLICITUD DE INFORMACIÓN, QUEJAS O RECLAMOS	Por regla general el término para responder las peticiones de solicitud de información, quejas y reclamos, es de 15 días hábiles siguientes a su recepción. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 8 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.	Secretario de despacho y Servidor Público competente
PETICIONES DE	De acuerdo con el numeral 1 del artículo 14 de la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, el término será de máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el oficio indicando el valor de las copias siempre que no estén cobijadas con reserva legal, transcurridos 3 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva	Secretario de despacho



3 JUL 2015

DOCUMENTOS E INFORMACION	<p>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.</p>	<p>Secretaria.</p> <p>Se puede comunicar por escrito al peticionario o por cualquier medio siempre que se pueda dejar prueba de la actuación.</p> <p>Una vez el peticionario pague y aporte prueba de ello se proyectará, revisará y aprobará el oficio de respuesta con sus copias y se radicará en correspondencia para el envío al peticionario transcurridos 3 días hábiles.</p>
CONSULTA	<p>De acuerdo con el numeral 2 del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, el término será de máximo 30 días hábiles siguientes a su recepción.</p>	<p>Debe estar proyectado, revisado y aprobado el concepto transcurridos 20 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria.</p> <p>Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.</p> <p>Se enviara copia a la Dirección Jurídica que deberá tener el archivo Histórico de todos los conceptos que emita la administración Municipal.</p> <p style="text-align: right;">Secretario de despacho y Servidor Público competente</p>
PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL	<p>Estas peticiones podrán contener un término menor o mayor al contemplado como regla general (15 días hábiles), en cuyo caso, dicho término se hará de obligatorio cumplimiento. Sin embargo, si la petición no contempla un término específico, se deberá responder en un plazo máximo de 15 días hábiles.</p>	<p>Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria.</p> <p>Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.</p> <p style="text-align: right;">Secretario de despacho</p>
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	<p>De conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011, estas peticiones deberán ser resueltas en un término máximo de 10 días hábiles. Cuando no se trate de peticiones de información, se regularán por lo dispuesto en el artículo 14 del mismo cuerpo normativo</p>	<p>Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaria.</p> <p>Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al peticionario.</p> <p style="text-align: right;">Secretario de despacho y Servidor Público competente</p>
SOLICITUDES	<p>Lev 734 de 2002</p>	<p>Teniendo en cuenta que la solicitud...</p>



3 JUL 2013

**INTERNAS
(MEMORANDOS)**Resolución 287 de 22 de Abril
de 2015.

solicitudes internas deben tramitarse con celeridad, máxime si se tiene en cuenta que las mismas requieren respuesta ya sea para tramites internos o externos es necesario establecer que la respuesta a estas solicitudes debe tramitarse dentro de los 15 días siguientes a su recepción. Así mismo en el caso que la dependencia solicitante establezca un término perentorio, la mencionada solicitud deberá resolverse en este tiempo.

(memorandos)

Para las solicitudes realizadas por la **Oficina de Control Interno**, las respuestas deben tramitarse dentro de los 10 días siguientes a su recepción, conforme a la Resolución No. 287 de 22 de abril de 2015.

El incumplimiento a estos tiempos dará lugar a la imposición de las respectivas sanciones disciplinarias de conformidad con lo establecido en la ley 734 de 2002.

PARÁGRAFO 1o. Los términos establecidos para dar respuesta a las peticiones, comienzan a correr a partir del día hábil siguiente a la recepción de la petición en la Ventanilla de Atención al Ciudadano o cualquier punto de atención de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca.

PARÁGRAFO 2o. Cuando excepcionalmente no sea posible contestar al peticionario dentro de los términos señalados en el presente artículo, se debe informar al peticionario antes del vencimiento de los mismos las razones que impiden emitir una respuesta y fijar una nueva fecha para contestar, que no puede exceder el doble de lo inicialmente previsto.

ARTÍCULO 32. PETICIONES ANÓNIMAS. Se entiende por peticiones anónimas aquellas que se caracterizan por no tener autor definido o que no tienen firma que la respalde, pero que formulan una petición expresa ante la entidad pública. Estas peticiones serán atendidas y tramitadas de acuerdo con la fundamentación que las sustente, dentro de los límites establecidos por el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, el cual establece que "ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables".

ARTÍCULO 33. TRÁMITE EN OTRA ENTIDAD. Cuando la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia



03 JUL 2019

necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, procederá a solicitar a la respectiva entidad el envío de dicha información, en tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al peticionario.

ARTÍCULO 34. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.
3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.
4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.
5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
7. Los amparados por el secreto profesional.
8. Los datos genéticos humanos.

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 35. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 36. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos: 1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente. 2. Cuando la autoridad solicite, a la

03 JUL 2015

sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo. Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÍCULO 37. INAPLICABILIDAD DE LAS EXCEPCIONES. El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

ARTÍCULO 38. ALCANCE DE LOS CONCEPTOS. Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por las autoridades como respuestas a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 39. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS. En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO 40. PETICIONES ENTRE AUTORIDADES. Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a otra, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 31 de esta resolución.

CAPÍTULO VI.

DIRECCIONAMIENTO, SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 41. DIRECCIONAMIENTO. Es el envío de las peticiones recibidas; remitiéndolas por medio electrónico, a la persona, dependencia o entidad competente de atender la petición, con el objeto de que la conozca y le dé el tratamiento que corresponda según el criterio de gravedad de la situación presentada, el cual será determinado por los servidores públicos y colaboradores responsables de la atención de peticiones.

El direccionamiento de las peticiones se hará de forma inmediata, sin embargo, podrá realizarse a más tardar, al día hábil siguiente a partir de la fecha de recepción de la petición.

ARTÍCULO 42. REGISTRO DEL DIRECCIONAMIENTO. El direccionamiento de las peticiones a los profesionales y las Secretarías de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, se efectuará a través de la herramienta tecnológica y física en la planilla de control.



13 JUL 2015

Cuando el direccionamiento de las peticiones deba efectuarse a otras entidades; por medio físico o electrónico, en la herramienta tecnológica y planilla de control, debe registrarse la información correspondiente al envío de la petición.

PARÁGRAFO. Para poder efectuar el direccionamiento en la herramienta tecnológica se requiere que el profesional o responsable de la dependencia a la cual se va a direccionar la petición, posea el perfil necesario en la herramienta.

ARTÍCULO 43. ACEPTACIÓN O RECHAZO DE LA PETICIÓN. La petición debe ser aceptada o rechazada a través de la herramienta tecnológica y física de control de documentos. El rechazo de la petición deberá realizarse de manera inmediata, a más tardar el día hábil siguiente a la fecha de recepción de la petición, se efectuará únicamente por falta de competencia para dar respuesta a la petición o iniciar el trámite respectivo, de producirse el rechazo, el profesional o dependencia que rechace la petición deberá direccionarla por el mismo medio al competente de dar respuesta efectiva.

Se podrá informar al profesional, dependencia o entidad competente de atender la petición, que se direccionó la misma, a través de medio físico o electrónico.

ARTÍCULO 44. COMUNICACIÓN INICIAL AL PETICIONARIO. Será obligatorio informar al peticionario, por el mismo canal por el cual se comunicó, el número de radicado de la petición en la herramienta tecnológica y planilla de control, dependencia competente de la cual obtendrá la respuesta y el término de respuesta de conformidad con los términos de ley establecidos para cada tipo de petición.

La comunicación inicial al peticionario y la verificación inicial de derechos no son consideradas como primera actuación tendiente a resolver la petición, por lo que no dan lugar al cierre de las mismas en el Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

En ningún caso esta comunicación interrumpirá los términos de ley para la respuesta al peticionario.

ARTÍCULO 45. PETICIONES URGENTES. Las peticiones urgentes deben gestionarse de manera preferente, pronta y oportuna por la vía más expedita, al nivel de competencia responsable, para que se ocupe del asunto en forma inmediata, una vez se tenga conocimiento de ella.

ARTÍCULO 46. SEGUIMIENTO Y CONTROL. El seguimiento, control y evaluación consiste en la verificación permanente del cumplimiento del Procedimiento de Ventanilla de Atención al Ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, para garantizar respuestas con calidad, oportunidad y pertinencia a todas las peticiones recibidas en la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca.

ARTÍCULO 47. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS REGISTROS. La Ventanilla de Atención al Ciudadano y los responsables de la operación del procedimiento frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias en los diferentes niveles de atención, de acuerdo con la naturaleza de la petición, verificarán que se resuelva dentro de los términos legales y de conformidad con los parámetros fijados en los lineamientos técnicos de los servicios prestados por la Alcaldía.

Cuando se dé respuesta a la petición, esta se registrará en la herramienta tecnológica y para el procedimiento de Ventanilla de Atención al Ciudadano frente



03 JUL 2015

a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias se dará por cerrado el caso, indistintamente que se continúe con otro proceso o procedimiento. En el momento de producir alguna información que no brinde una solución definitiva al asunto, igualmente se anotará en el registro como observación y la petición continuará el trámite y estará sujeta a seguimiento, hasta tanto se dé solución de fondo a la petición.

ARTÍCULO 48. RESPUESTA. Es el reporte del conjunto de acciones que realizan las dependencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, en cada uno de sus niveles, los profesionales y colaboradores encargados de dar solución a las peticiones en los diferentes niveles, con oportunidad, eficiencia y eficacia, estas respuestas deben quedar registradas en la herramienta tecnológica y planilla de registro. La respuesta deberá ser clara, precisa y de fondo.

PARÁGRAFO 1o. El responsable de la operación del Procedimiento de Ventanilla de Atención al Ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias del nivel que corresponda, una vez verifique que la respuesta cumple con los criterios establecidos; teniendo en cuenta el tipo y el procedimiento de las peticiones, podrá proceder al cierre de la petición en la herramienta tecnológica.

ARTÍCULO 49. EVALUACIÓN INTEGRAL AL PROCESO DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. La evaluación integral consiste en observar, analizar y valorar el comportamiento del Proceso, teniendo en cuenta la aplicación del proceso y procedimientos en los puntos atención.

Cada nivel de atención deberá desarrollar actividades de evaluación integral y realizar informes cualitativos, de acuerdo con la información de peticiones recibidas, enviada por la Ventanilla de Atención al Ciudadano, los cuales servirán como herramienta para la toma de decisiones gerenciales en cada nivel de atención.

CAPÍTULO VII.

CIERRE DE PETICIONES.

ARTÍCULO 50. CIERRE DE LAS PETICIONES EN EL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS. Las peticiones se considerarán cerradas para el Procedimiento de Ventanilla de Atención al ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, con el registro en la herramienta tecnológica de la actuación de gestión prevista para los diferentes tipos de petición, sin perjuicio de las actuaciones y procesos que deban adelantar posteriormente los profesionales. Las actuaciones adelantadas por parte de los servidores públicos o colaboradores en el marco del trámite para dar una respuesta efectiva, se registrarán como observaciones y en ningún caso dará para el cierre.

PARÁGRAFO 1o. Para efectos del Procedimiento de Ventanilla de Atención al ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias, las peticiones de trámite extraprocesales se considerarán cerradas con el resultado de la primera cita.

PARÁGRAFO 2o. El cierre de las peticiones se efectuará desde el nivel que realice la última gestión, quien responda de fondo la petición o ponga fin a un proceso o procedimiento

3 JUL 2015

ARTÍCULO 51. REAPERTURA DE LA PETICIÓN. Para los casos en que las peticiones requieran una reapertura en la herramienta tecnológica, solamente podrán ser autorizadas por parte del Director Administrativo o su delegado.

ARTÍCULO 52. ARCHIVO DE PETICIONES. En los diferentes niveles de atención, se guardará copia de todas las peticiones recibidas por los canales escrito y electrónico, en medio físico o magnético, de conformidad con las normas nacionales vigentes sobre archivo.

ARTÍCULO 53. INFORMACIÓN PERSONAL. En lo referente a información personal, de acuerdo con el mandato del artículo 15 de la Constitución Política, todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre. El Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, sobre lo cual no es oponible la reserva de los documentos en los términos previstos en la presente resolución.

ARTÍCULO 54. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA. Mensualmente se realizará la medición de la satisfacción de los ciudadanos a través de una encuesta de satisfacción que será aplicada en todas las Secretarías y dependencias de la Alcaldía Municipal de Cajicá, los resultados de esta encuesta deben ser tabulados en el nivel que corresponda e incluidos en el informe cualitativo del Procedimiento de Ventanilla de Atención al ciudadano frente a Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias y debe realizarse retroalimentación a los secretarios de despacho y usuarios internos y externos.

PARÁGRAFO. Los funcionarios y colaboradores de la Ventanilla de Atención al Ciudadano, en coordinación con la Secretaria General – Dirección Administrativa y Secretaria de Planeación, serán las responsables del informe consolidado nacional, el cual será dado a conocer en todos los niveles de atención de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca.

ARTÍCULO 55. DESATENCIÓN DEL REGLAMENTO. La falta de atención o incumplimiento de lo establecido en la presente resolución, así como la inobservancia de los principios orientadores de la actuación administrativa, darán lugar a las sanciones disciplinarias correspondientes.

ARTÍCULO 56. NORMATIVIDAD. Los trámites y aspectos no contemplados por esta resolución se surtirán de acuerdo con las normas pertinentes del Código Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015, Ley 1098 de 2006 y las normas especiales que reglamentan las actuaciones de la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca.

CAPÍTULO VIII.

QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS.

ARTÍCULO 57. Las Quejas contra funcionarios se tramitarán de acuerdo con lo establecido en el manual de ventanilla de atención al ciudadano con el siguiente procedimiento:

- a) Recepcionar solicitud en ventanilla única.
- b) El profesional universitario encargado de dicha ventanilla re direcciona la queja interpuesta al Área de Talento Humano.



3 JUL 2015

- c) Una vez la queja llegue al Área de Talento Humano esta se remite al Jefe inmediato del funcionario, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 734/202, "Artículo 51. Preservación del orden interno. Cuando se trate de hechos que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia sin afectar sustancialmente los deberes funcionales, el jefe inmediato llamará por escrito la atención al autor del hecho sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno.
En el evento de que el servidor público respectivo incurra en reiteración de tales hechos habrá lugar a formal actuación disciplinaria".
- d) La queja debe ser contestada por el jefe inmediato quien informara al ciudadano las acciones realizadas con respecto a la misma.
- e) La secretaria deberá informar por escrito al Área de talento Humano el trámite realizado ante dichas quejas y por medio del plan de mejoramiento individual se generaran acciones para darle herramientas al funcionario que permitan que mejore la atención al usuario, independientemente del proceso disciplinario que se decida adelantar.
- f) De igual forma se le debe hacer seguimiento al plan de mejoramiento individual el cual se realizara cada cuatro meses.

CAPÍTULO IX.

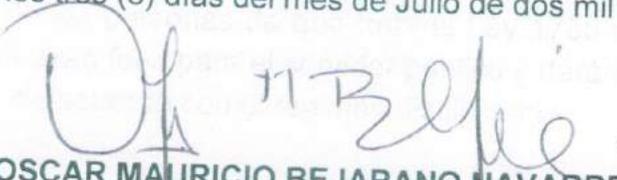
SANCIONES

Artículo 58. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1755 de 2015 y la presente Resolución, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

Artículo 59. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga todo lo que sea contrario.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE,

Dado en Cajicá a los tres (3) días del mes de Julio de dos mil quince (2015),


OSCAR MAURICIO BEJARANO NAVARRETE
Alcalde Municipal de Cajicá

PROYECTO: Alexander Mendoza – Asesor Gestión Documental.

REVISOR: Dr. Luis Gabriel Ramírez Fajardo – Secretario General

REVISOR: Luz Marina Carrón Navarrete – Directora Administrativa (c)