



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

**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**

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, los artículos 3 y 91 de la Ley 136 de 1994 modificados por los artículos 6 y 29 de la Ley 1551 de 2012, la Ley 734 de 2002, la ley 87 de 1993 reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994 y parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001, la ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO:

- 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 el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





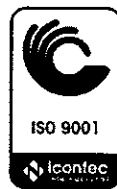
DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

- Que el Decreto 2232 de 1995, reglamentó la Ley 190 de 1995 y en los artículos 7°, 8° y 9°, hace referencia a lo relativo al Sistema de Quejas y Reclamos, funciones y actividades del jefe.
- Que la Ley 87 de 1993, reglamentada por el decreto Nacional 1826 de 1994 y 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 y se dictan otras disposiciones", en su artículo 1° estipula: *"Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los 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 dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. ..."*
- Que en cumplimiento de la Ley 962 de 2005, reglamentada parcialmente por los Decretos Nacionales 4669 de 2005 y 1151 de 2008, 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 los Decretos Nacionales 4800 de 2011 y 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, reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012 y parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011, modificó el artículo 53 de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), *El presente régimen se aplica a los particulares que cumplan labores de interventoría o supervisión en los contratos estatales; también a quienes ejerzan funciones públicas, de manera permanente o transitoria, en lo que tienen que ver con estas, y a quienes administren recursos públicos u oficiales.*
- Que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su Capítulo IV Artículo 53 ordenó la utilización de los medios electrónicos en el procedimiento administrativo. así mismo en su



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

Capítulo V reguló las publicaciones, citaciones, comunicaciones y notificaciones.

- Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, compilado en el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnología de la Información y las Comunicaciones N° 1078 de 2015, establece los lineamientos, instrumentos y plazos para implementar la Estrategia de Gobierno en Línea y así contribuir al incremento de la transparencia en la gestión pública y promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos en concordancia con lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 1° del Decreto Ley 019 de 2012 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan
- 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 total armonía con lo anteriormente expuesto, el Alcalde Municipal de Cajicá:

RESUELVE

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO: 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

ARTÍCULO SEGUNDO: 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 TERCERO: 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.

ARTICULO CUARTO: 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

- 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.

ARTÍCULO QUINTO: 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 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 9° 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 cubija; deben estar disponibles en medios electrónicos para facilitar el acceso de los ciudadanos y disminuir tiempos y costos por desplazamiento;



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

- e) Los canales de interacción de los habitantes del municipio de Cajicá son: presencial, escrito, buzón, telefónico, correo electrónico, chat, pagina web, redes sociales, Cajicapp.
- 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 ciudadano;
- 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.gov.co>;
- 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 de Atención Integral al Usuario y PQRS y el/los encargado de la operación del procedimiento de atención al ciudadano frente a peticiones, quejas, reclamos,



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

denuncias y sugerencias posteriormente, levantarán un acta donde conste el número de peticiones encontradas en el mismo, se asigna un numero de radicado y se distribuye a cada una de las Secretarías involucradas, siguiendo el trámite correspondiente a cada tipo de petición. En ausencia del encargado de los buzones de los diferentes puntos, 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 Ciudadano, la cual debe contener sus derechos, deberes y medios que se ponen a su disposición para hacer efectivos dichos derechos;
- n) Las Secretarías 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 SEXTO: CANALES DE INTERACCION; 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 única de correspondencia de la Alcaldía Municipal de Cajicá, correo electrónico y chat institucional, las peticiones recibidas por Buzón 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 de Atención al Usuario y PQRS realizará la inspección y conteo de los formatos contenidos en el



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

buzón semanalmente, y se registrara en el Formato de Apertura de Buzón ES-GC-MN-001-FM-003 para control y seguimiento.

La dirección de Atención Integral al Usuario y PQRs consolidará en un informe mensual los niveles de satisfacción del ciudadano, el cual se entregará los primeros 10 días de cada mes a la Oficina de Control Interno.

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 ciudadanos 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 ext. 219

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-pqrs@cajica.gov.co).

ARTICULO SEPTIMO: 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 5:30 p.m. de lunes a viernes para garantizar la atención de los ciudadanos que tienen acceso limitado por restricciones de tiempo y lugar.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

La atención presencial a los ciudadanos que ingresen a la Alcaldía Municipal de Cajicá Cundinamarca, estará a cargo de la Secretaria General a través de la Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS.

En la Ventanilla de Atención al Ciudadano se deberán atender a todos los ciudadanos 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 OCTAVO: PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DEL CANAL ESCRITO: Las peticiones escritas deben ser recibidas y radicadas consecutivamente en la ventanilla Única de radicación de correspondencia del municipio, este a su vez deberá enviarlas a la Secretaría responsable del trámite frente a Peticiones, Quejas | Reclamos, Denuncias y Sugerencias.

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 asignará de igual consecutivo y se realizará el respectivo control.

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 NOVENO: 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 5:30 pm y los viernes de 7.00 am a 4:30 pm.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

ARTÍCULO DÉCIMO: 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>.
- b) Recepción de peticiones a través del correo electrónico contactenos-pqrs@cajica.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 integral al usuario y PQRs, quien los debe controlar y hacer el respectivo seguimiento.

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, Cajicapp 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.

ARTICULO DÉCIMO PRIMERO: DOCUMENTOS MINIMOS: La orientación inicial se efectuará en la Ventanilla de Atención al Ciudadano, sin necesidad de que los ciudadanos aporten algún documento o posean historia de atención o que esta se encuentre en otro punto de atención.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: CITACIONES: Las citas de cada Secretaría, podrán ser asignadas por cualquiera de los canales de interacción, dentro del término de 15 días hábiles siguientes a la solicitud inicial, por el profesional o funcionario designado, 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 cada una de las Secretarías. Sin embargo, los casos



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

que requieran prioridad de acuerdo a la ley y a las circunstancias, serán atendidos de manera inmediata por la Secretaría competente.

Todas las citaciones deberán ser registradas en la agenda establecida para tal fin por cada secretaría 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 Atención Integral de Atención al Usuario y PQRS.

CAPÍTULO III

RESPONSABLES DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN 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 de Atención Integral al Usuario y PQRS de la Alcaldía de Cajicá Cundinamarca.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: 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:

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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: 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 ciudadano donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los ciudadanos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- f) Tramitar las peticiones que lleguen 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 DECIMO SEXTO: PERFIL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS Y COLABORADORES DELEGADOS PARA LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN CIUDADANA 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 trámites, 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,



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

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 DÉCIMO SÉPTIMO: FUNCIONES DE LOS DELEGADOS DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCION 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

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

DIRECCION ADMINISTRATIVA DE ATENCION INTEGRAL DE ATENCION AL USUARIO Y PQRS

- Coordinar con los funcionarios y colaboradores el correcto funcionamiento de la Ventanilla de Atención al ciudadano de acuerdo con la normatividad vigente.
- Garantizar el funcionamiento del Software establecido para la Ventanilla de correspondencia, en lo relacionado con PQRDS.
- 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.
- Velar porque se atienda oportunamente cada queja o reclamo que se formule
- Garantizar la elaboración y remisión de los informes de PQRDS con calidad y oportunidad que debe incluir: estadísticas de sexo, rango de edades, tema,



GP-CER427821



CO-SC CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

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 Oficina de Control Interno.
- h. 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.
- i. Las demás que se consideren para garantizar el correcto funcionamiento de la Ventanilla de atención al Ciudadano.

TECNICO ADMINISTRATIVO

- a) Recibir, atender, clasificar y registrar en la herramienta tecnológica y física, todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias e indicar al peticionario a donde se direcciona y, direccionar la petición al área competente.
- 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.
- 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 trimestral con las acciones preventivas, correctivas y de mejora propuestas.
- i) Consolidar mensualmente las solicitudes de P Q, R S de ciudadanos internos y externos recepcionadas de forma verbal escrita, a través de la página web, por correo electrónico, a través de los buzones de sugerencias instalados en las



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

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 trámites y servicios en línea a través de la página web www.calica.gov.co así como los trámites y servicios recibidos personalmente.
- k) Apoyar la actualización de la página web institucional en todo lo relacionado con atención al ciudadano (Preguntas frecuentes, glosario, noticias, información para niños, calendario de actividades P.Q.R.S)..
- l) Apoyar la implementación de la ventanilla única virtual..
- m) Entregar y hacer seguimiento de las encuestas semanales aplicadas por las diferentes áreas para medir la satisfacción del ciudadano 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 frene 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

- a) Orientar a los ciudadanos 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 ciudadanos.
- d) Apoyar en el seguimiento de las encuestas de satisfacción al cliente Interno y externo aplicadas por las diferentes Secretarías, 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 Secretaría General, Dirección de Atención Integral al Usuario y PQRS, 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 de Atención Integral al Usuario y PQRS a la oficina de Control Interno.
- g) Apoyar el manejo del correo electrónico contactenos-pqrs@cajica.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.
- j) Elaborar un informe organizado sobre los derechos de petición que sean formulados, y enviarlo a la oficina de Control Interno semestralmente para proceder a publicarlo en la página web u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta.
- 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

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 de correspondencia.

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

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: RESPONSABLES EN LAS SECRETARÍAS DE LA ALCALDÍA 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 DÉCIMO NOVENO: 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 VIGÉSIMO: 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 VIGÉSIMO PRIMERO: ATENCIÓN DE PETICIONES: El servicio y 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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Handwritten signature



DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

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 VIGÉSIMO SEGUNDO: 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
- 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 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 PRIMERO: 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 de 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"



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



P

DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

PARÁGRAFO SEGUNDO: 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 TERCERO: 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 9° del Decreto 019 de 2012

ARTÍCULO VIGÉSIMO TERCERO: REGISTRÓ DE PETICIONES: Todas las peticiones que realicen los ciudadanos 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 ciudadano 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.

ARTÍCULO VIGÉSIMO CUARTO: 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.

Cuando 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.

ARTICULO VIGÉSIMO QUINTO: 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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

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 PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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 TERCERO: 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.

Cuando 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 VIGÉSIMO SEXTO: 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 VIGÉSIMO SÉPTIMO: 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

ARTÍCULO VIGÉSIMO OCTAVO: 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 VIGÉSIMO NOVENO: 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 remisorio 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
ESTBALECIDA PARA TAL FIN

ARTÍCULO TREGÉSIMO: 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.



GP-CER427821



CO-SC-GER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

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 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 ciudadano 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 PRIMERO: 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

ARTICULO TRIGÉSIMO PRIMERO: De conformidad con la Ley 1755 de 2015, artículo 14, Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

CLASE DE PETICIÓN	TÉRMINO DEL AY	TÉRMINO INTERNO
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 Secretaría. Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para el envío al petionario.
PETICIONES DE DOCUMENTOS E INFORMACION	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 respuesta al petionario, 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 petionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.	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 Secretaría. Se puede comunicar por escrito al petionario o por cualquier medio siempre que se pueda dejar prueba de la actuación. Una vez el petionario 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 petionario transcurridos 3 días hábiles.
CONSULTA	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.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el concepto transcurridos 20 días hábiles al recibo de la petición respectiva en la respectiva Secretaría.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

		Una vez suscrito el documento y 3 días antes del vencimiento legal debe estar radicada la respuesta en correspondencia para él envió al peticionario. Se enviará copia a la Dirección Jurídica que deberá tener el archivo Histórico de todos los conceptos que emita la administración Municipal.
PETICIONES PRESENTADAS POR ENTES DE CONTROL	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.	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 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 él envió al peticionario.
PETICIONES ENTRE AUTORIDADES	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	Debe estar proyectado, revisado y aprobado el documento de respuesta transcurridos 5 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 él envió al peticionario.
SOLICITUDES INTERNAS (MEMORANDOS)	Ley 734 de 2002. Resolución 287 de 22 de Abril de 2015.	Teniendo en cuenta que las solicitudes internas deben tramitarse con celeridad, máxime si se tiene en cuenta que las mismas requieren respuesta ya sea para trámites 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

P. J.



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

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 PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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 TRIGÉSIMO SEGUNDO: 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"*.

ARTICULO TRIGÉSIMO TERCERO: TRÁMITE EN OTRA ENTIDAD: Cuando la Alcaldía Municipal de Cajicá - Cundinamarca, requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia 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. ✓



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

ARTÍCULO TRIGÉSIMO CUARTO: 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.

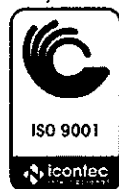
PARÁGRAFO: Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 del artículo trigésimo cuarto, solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO QUINTO: 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. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO TRIGÉSIMO SEXTO: 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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

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 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.

ARTICULO TRIGÉSIMO SÉPTIMO: 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 TRIGÉSIMO OCTAVO: 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.

ARTICULO TRIGÉSIMO NOVENO: 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 será el establecido en el estatuto tributario de la Administración Municipal de Cajicá.

ARTICULO CUADRAGÉSIMO: 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018

(23 DE ABRIL 2018)

CAPÍTULO VI

**DIRECCIONAMIENTO, SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN DE LAS
PETICIONES**

ARTÍCULO CUADRAGESIMO PRIMERO: 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 CUADRAGESIMO SEGUNDO: 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.

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.

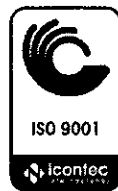
PARÁGRAFO. Para poder efectuar el direccionamiento en la herramienta tecnológica se requiere que el profesional o responsable de la dependencia a la cual se va a direccionar la petición posea el perfil necesario en la herramienta.

ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO CUARTO: 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.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

ARTICULO CUADRAGÉSIMO CUARTO: 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 CUADRAGÉSIMO QUINTO: 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 CUADRAGÉSIMO SEXTO: 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.

ARTICULO CUADRAGESIMO SÉPTIMO: 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 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 del



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

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 CUADRAGÉSIMO OCTAVO: 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, es importante destacar que la respuesta deberá ser clara, precisa y de fondo.

PARÁGRAFO: 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 CUADRAGÉSIMO NOVENO: 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 QUINCAGESIMO: 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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO



DESPACHO DEL ALCALDE
Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018
(23 DE ABRIL 2018)

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 PRIMERO: 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 SEGUNDO: 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.

ARTÍCULO QUINCUAGESIMO PRIMERO: 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 Atención Integral al Usuario y PQRS o su delegado.

ARTÍCULO QUINCUAGESIMO SEGUNDO: 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 gestión documental

ARTÍCULO QUINCUAGESIMO TERCERO: 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 QUINCUAGESIMO CUARTO: 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



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



fin



DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias y debe realizarse retroalimentación a los secretarios de despacho y ciudadanos Internos y externos.

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

ARTICULO QUINCUAGESIMO QUINTO: 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.

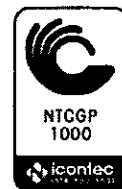
ARTÍCULO QUINCUAGESIMO SEXTO: NORMATIVIDAD: Los trámites y aspectos no contemplados por esta resolución se surtirán de acuerdo con las normas pertinentes del Código Contencioso Administrativo, la Ley 1755 de 2015, Ley 1098 de 2006 y las normas especiales que reglamentan las actuaciones de la Alcaldía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

CAPÍTULO VIII

QUEJAS CONTRA FUNCIONARIOS

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

- Recepcionar la solicitud en ventanilla única, por cualquiera de los medios de comunicación establecidos.
- El Técnico Administrativo encargado de dicha ventanilla redirecciona la queja interpuesta a la Dirección de Gestión Humana.
- Una vez la queja llegue a la Dirección de Gestión Humana esta se remite al Jefe inmediato del funcionario, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 734/2002 *"Artículo 51. Preservación del orden interno. Cuando se trate de hechos que contrarién 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."*



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





517

DESPACHO DEL ALCALDE Alcaldía Municipal de Cajicá

RESOLUCIÓN No 136 DE 2018 (23 DE ABRIL 2018)

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 a la Dirección de Gestión Humana 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 ciudadano 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

ARTICULO QUINCUAGESIMO OCTAVO: 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

ARTICULO QUINCUAGESIMO NOVENO: VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de su publicación.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE,

Dado en Cajicá a los veintitrés (23) días del mes de abril de dos mil dieciocho (2018)

ORLANDO DIAZ CANASTO
Alcalde Municipal de Cajicá

Proyecto: Luz Marina Carrón Navarrete – Directora Atención Integral al Usuario y PQRS.
Revisó: Amanda Pardo Olarte- Asesora del Despacho



GP-CER427821



CO-SC-CER427828



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ. NUESTRO COMPROMISO





DESPACHO DEL ALCALDE

CONSTANCIA DE PUBLICACION

Cajicá, abril veinticuatro (24) de dos mil dieciocho (2018), a las siete (7:00A.M.) de la mañana, se publica la presente resolución No. 136 de abril 23 de 2018 en la cartelera oficial de la Alcaldía Municipal de Cajicá por el término de Ley.

Gladys Mancera
GLADYS MANCERA GONZALEZ
Técnico Administrativo

CONSTANCIA DE DESFIJACION

Cajicá, abril veinticuatro (24) de dos mil dieciocho (2018), a las cinco y treinta de la tarde (5:30P.M), se desfijó de la cartelera oficial de la Alcaldía Municipal de Cajicá la presente resolución No. 136 de abril 23 de 2018, después de haber permanecido fijada por el término de Ley.

Gladys Mancera
GLADYS MANCERA GONZALEZ
Técnico Administrativo

Proyectó: Gladys Mancera González – Técnico Administrativo



Alcaldía Municipal de
Cajicá



GP-CER427821

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -

Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240