

RESOLUCION N° - - 2 8 7

0 1 SEP 2021

POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PQRS Y POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES EN LA ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE TURBACO-BOLIVAR

EL ALCALDE DE TURBACO-BOLIVAR

En uso de las facultades legales y reglamentarias, en especial las conferidas en los artículos 209 y 211 de la Constitución Política, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, establece que la función administrativa debe estar 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.

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 de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, las autoridades deben reglamentar el trámite interno 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, observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la Ley 962 de 2005, en el artículo 55 de la Ley 190 de 1995 o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que dentro de los fines esenciales del Estado está servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución, así como facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 determina que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que el derecho de petición, además de estar consagrado en nuestra Constitución Política, hace parte de las cartas de derechos reconocidos universalmente, especialmente de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y de la Convención Americana de Derechos Humanos, instrumento internacional último ratificado por Colombia mediante ley 16 de 1972.

Que el Artículo 1º. de la Ley 1755 de 2015, se sustituye el Título 11, Derecho de Petición, Capítulo 1, Derecho de Petición ante las autoridades -Reglas Generales, Capítulo 11 Derecho de petición ante

0 1 SEP 2021

autoridades-Reglas Especiales y Capítulo 11 Derecho de Petición ante organizaciones e instituciones privadas, artículos 13 a 33 de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

Que la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, establece en el artículo 2º que las normas de la Parte Primera del Código se aplican a todos los organismos y entidades que conforman las Ramas del Poder Público en sus distintos órdenes, sectores y niveles. Agrega que a todos ellos se les dará el nombre de autoridades.

Que el Gobierno Nacional, a través del Decreto Reglamentario 1166 de 2016, *"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho"* reguló la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, las autoridades reglamentarán el trámite interno 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 la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, y constituye el marco general de la protección del ejercicio del derecho de acceso a la información pública en Colombia.

Que en el marco de la Emergencia Sanitaria decretada por el Gobierno Nacional por la COVID-19, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 en virtud de lo establecido por el artículo 5 del Decreto Ley 491 de 2020 para la atención de las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante su vigencia.

Que en virtud de la actualización normativa en materia del tratamiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRSD y el manejo de la gestión documental de la alcaldía de Turbaco en esta materia, se hace necesario definir y adoptar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS- en la entidad, señalando los canales de recepción, modalidades del derecho de petición, trámite interno de las PQRS, términos para resolver las distintas modalidades de petición, seguimiento, control e informe sobre la atención de PQRS presentados por la ciudadanía ante la Radio Televisión Nacional de Colombia RTVC, en aplicación de lo dispuesto por la Ley 1755 del 2015.

Que el manual de PQRSD es una herramienta de información para análisis y toma de decisiones, y se aplica para todos los procesos asociados, permitiendo establecer y delimitar los niveles de responsabilidad de los funcionarios y colaboradores y se constituye en un instrumento de gestión y aplicación.

Que, por tanto, la adopción, actualizaciones, modificaciones o ajustes, se realizarán de acuerdo a los parámetros y lineamientos determinados por el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Alcaldía de Turbaco.

Que en mérito de lo expuesto

01 SEP 2021

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual de Procedimiento de Atención de peticiones, Quejas, Solicitudes, Reclamos y Denuncias (PQRS) y la política de racionalización de trámites de la alcaldía de Turbaco, anexos a la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Campo de aplicación. Los documentos e instrumentos adoptados a través de esta Resolución deberán aplicarse para todo tipo de petición, queja, reclamo y solicitud (PQRSD) que deba ser resuelta por la alcaldía de Turbaco y todas sus dependencias que prestan servicio a la ciudadanía.

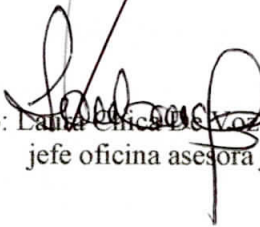
ARTÍCULO TERCERO: Comunicar a la secretaria de las TIC, emprendimiento y empleabilidad, el contenido de la presente Resolución, área que se encargará de la divulgación de los instrumentos que se adoptan. Este Manual y su material de apoyo serán publicados en la página de web de la entidad.

ARTÍCULO CUARTO: VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

PUBLICASE Y CÚMPLASE



GUILLERMO ENRIQUE TORRES CUETER
ALCALDE MUNICIPAL DE TURBACO



Proyectó: *[Nombre]*
jefe oficina asesora jurídica

0 1 SEP 2021



MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y
DENUNCIAS



MUNICIPIO DE TURBACO - BOLÍVAR

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.**

ALCALDE

GUILLERMO ENRIQUE TORRES CUETER

SECRETARIA GENERAL

DIRLEYS VILLADIEGO ESCOBAR

EQUIPO DE ACOMPAÑAMIENTO TÉCNICO

EDGAR ANTONIO CARRASQUILLA DANIELS

EDGAR DAVID GONZÁLEZ MEDRANO



INTRODUCCIÓN

La Alcaldía del Municipio de Turbaco-Bolívar, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente y reconociendo la importancia de mejorar el procedimiento de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias como parte de la estrategia de servicio al ciudadano adoptada por la Administración Municipal, presenta a continuación el manual de PQRSD, como un instrumento para definir pautas de acción dirigidas a los servidores de la entidad territorial con la finalidad de atender y responder dichos requerimientos. Este documento a su vez permite generar información para sensibilizar y socializar conceptos de utilidad para la ciudadanía en referencia a esta gestión.

En este sentido, se institucionaliza el presente manual, en virtud del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, acogido a través del Decreto 013 del 28 de enero del 2021, como una de base para la promoción de la confianza en la administración; de tal forma que se constituye también, como una valiosa herramienta para el Proceso de Servicio al Ciudadano, el cual está inmerso en un proceso de mejora continua desde la recepción, el seguimiento y evaluación del servicio prestado a través de los canales de atención disponibles, facilitando la proyección de respuestas oportunas, claras, concretas y satisfactorias a las PQRSD allegadas a la Entidad.



OBJETIVO GENERAL

Describir las actividades y mecanismos necesarios para la recepción, registro y atención oportuna de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, presentadas ante la administración municipal de Turbaco-Bolívar.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer los lineamientos para la adecuada y eficaz recepción y atención de los requerimientos que la Ciudadanía presente.
- Promover los criterios de responsabilidad, oportunidad y calidad para las respuestas que brinda la Entidad a la Comunidad.
- Indicar las responsabilidades administrativas para una correcta gestión de las PQRSD.

ALCANCE

Abarca la puesta en marcha de la Administración Municipal a favor de la ciudadanía, desde el momento de recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los diferentes canales para ello dispuestos, su registro, trámite, análisis y proyección de respuestas de fondo o la promoción de investigaciones de diferente índole ante la autoridad competente, además de la adopción de acciones correctivas, preventivas y de mejora, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

1. MARCO LEGAL

| NORMA | MATERIA |
|--|---|
| Constitución Política de 1991 Artículo 23 Artículo 74 Artículo 86 Artículo 209 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Derecho Fundamental de Petición. ✓ Derecho de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley. ✓ Función Administrativa al servicio del interés general. |
| Ley 87 de 1993 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la cual se establecen normas para el ejercicio Del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. |
| Ley 734 de 2002 | Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. |
| Ley 962 de 2005 Decreto 019 de 2012 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la cual se dictan 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. ✓ Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |



| | |
|--|--|
| decreto ley 2106 de 2019 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ El presente decreto tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales. |
| Ley 1437 de 2011 | Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. |
| Ley 1474 de 2011 Decreto 2641 de 2012 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. ✓ Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. |
| Ley 1712 de 2014 Decreto 103 de 2015 | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. ✓ Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. |
| 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. |
| Decreto 1166 de 2016 | Por el cual se adiciona el capítulo 12 al título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único reglamentario del sector justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las Peticiones presentadas verbalmente. |

2. DEFINICIONES

Derecho de Petición: El derecho constitucional de petición es el que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas de interés general o particular ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas. Se debe tener en cuenta que no es obligatorio que las actuaciones que presenten las personas, lleven la anotación “petición” porque la norma así lo contempla.

Petición de Información, Consulta de Documentos y Obtención de Copias: Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de las mismas, siempre que dichos documentos, conforme a la constitución, a la ley y las disposiciones de la institución, lo permitan por el secreto de reserva.

Petición análoga: Es cuando 10 o más persona radican peticiones donde la solicitud es similar sobre un mismo hecho, por lo cual obtendrán exactamente la misma respuesta, salvo que, se den las condiciones para dar una contestación distinta.



Petición reiterativa: Se refiere a aquellos requerimientos donde el mismo usuario radique de forma continua la misma PQRSD, habiendo sido resuelta de fondo dentro de los términos legales.

Queja: Es la manifestación de inconformidad verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o de particulares que prestan Servicios en la gestión pública.

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

Sugerencia: Es la propuesta o manifestación que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la administración municipal.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa –sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Atención Preferencial: Es el servicio que se le brinda la administración municipal a personas que cumplen con condiciones específicas de vulnerabilidad y que requieren asistencia prioritaria.

Canal de Atención: Mecanismo o instrumento para la recepción y respuesta de las PQRSD que ingresan a la Entidad Municipal; estos pueden ser presenciales o virtuales.

Usuario: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Consulta: Es la manifestación verbal o escrita que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Enlace: Es el servidor encargado para suministrar la información que le corresponda a la dependencia que le sea asignada la petición.

Información: Se refiere a un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

Información pública clasificada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un servidor o contratista, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en el artículo 18 de la ley 1712 de 2014.

Información pública reservada: Es aquella información que estando en poder o custodia de un servidor o contratista, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en el artículo 19 de la ley 1712 de 2014.



Radicación: Es el registro de las solicitudes que la ciudadanía y servidores presentan en la oficina de correspondencia de la sede administrativa de la alcaldía y en las secretarías que están por fuera de dicha sede y que hace parte de la administración municipal.

Punto de Correspondencia: Espacio físico destinado para la radicación y recibos de peticiones, escritos, solicitudes externas y demás documentación dirigida a la administración municipal de Turbaco.

3. RESPONSABILIDADES

Alcalde municipal: Este funge como líder del proceso y aprueba los instrumentos institucionales para la gestión de las PQRSD.

Secretaría General: Es la encargada, a través de los canales de correspondencia informática y física, de identificar el debido registro, y seguimiento de las PQRSD que ingresen a la Entidad.

Dependencias administrativas: Sobre estas recae la responsabilidad de brindar los insumos, conceptos y explicaciones requeridos para orientar las respuestas de manera oportuna, así como de propender por los recursos humanos que se requieran para garantizar dicha obligación.

Oficina Asesora Jurídica: Responder de forma oportuna y eficiente los requerimientos solicitados por los diferentes usuarios, tanto ciudadanos como entes administrativos y órganos de control, conforme a las disposiciones normativas establecidas.

Director administrativo de la oficina de Control Interno y Disciplinario: Le compete vigilar que se cumplan los procedimientos, y las políticas que la Entidad adopte para la recepción, trámite y análisis de las respuestas de las PQRSD; verificando de igual forma, que la atención se preste de acuerdo a las normas legales vigentes, rindiendo al despacho del señor alcalde un informe semestral sobre el particular.

Jefe de oficina de Control Disciplinario Interno: Conforme a sus funciones, debe conocer, tramitar y decidir los procesos de responsabilidad disciplinaria emanados o aperturados como consecuencia de las quejas, reclamos sugerencias, denuncias recibidas y remitidas para su conocimiento de conformidad con la competencia que le atañe, informando en debida forma al quejoso en lo que resulte viable.

Servidores Públicos y/o Contratistas: Personal asignado en las oficinas, puntos de atención o dependencias receptoras y/o en el área competente para resolver, asesorar o asistir en la proyección de respuestas a las PQRSD, en el tiempo que determine la Ley, implementando el procedimiento establecido para tal fin.

Puntos de Atención al Ciudadano y correspondencia: Espacios físicos destinados para brindar información y orientación sobre la oferta de servicios de la administración; además de dar recepción y remisión a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias o denuncias allegadas en cualquiera de las modalidades que los ciudadanos las formulen, llevando un registro para estos.



4. CONDICIONES GENERALES

Horario de atención: Se atenderá en todas las dependencias en el horario que se tenga establecido para la atención al público el cual es de 7:30 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:30 pm y que deberá divulgarse al por los medios apropiados como la página web oficial de la alcaldía y por sus redes sociales.

Nota 1: La suspensión extraordinaria de actividades no requiere difusión previa sino posterior.

Registro y Control: Los puntos donde se recibe correspondencia llevarán un único número de registro de las comunicaciones que presente la Ciudadanía. Este control deberá llevarse en físico y digital de acuerdo a los recursos con los que se cuente.

Quienes recepcionen las PQRSD deberán asegurarse, antes de radicar, que el requerimiento recibido contenga como mínimo los requisitos que contempla el artículo 10 (Comunicaciones Oficiales Recibidas) del Acuerdo 060 de 2001 del Archivo General de la Nación:

- Competencia
- Anexos
- Destino
- Datos de Origen del Ciudadano
- Entidad que Remite
- Dirección para enviar la respuesta (por medio físico o correo electrónico)
- Asunto Correspondiente
- Verificación de conflicto de intereses.

Nota#2: En Colombia, el concepto conflicto de intereses se encuentra definido en el artículo 40 del Código Único Disciplinario y nos dice que el conflicto surge “cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público”.

Los conflictos de intereses ponen en riesgo la obligación de garantizar el interés general del servicio público y afectan la confianza ciudadana en la administración pública.

Tipos de conflicto de intereses

Con el fin de analizar si la situación que se enfrenta es un posible conflicto de intereses y gestionarlo adecuadamente, los conflictos pueden clasificarse de tres formas:

Real:

Cuando el servidor ya se encuentra en una situación en la que debe tomar una decisión en la que tiene un interés particular.

Aparente:

Cuando el servidor público no tiene un interés privado, pero frente a la sociedad este podría ser considerado como un conflicto de intereses y afectaría su imagen profesional y la de la entidad.



Potencial:

Cuando el servidor tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones como servidor público, sin estar en ese momento en la situación de riesgo de conflicto de intereses. La situación puede presentarse en el futuro.

¿Qué debo hacer ante una situación de conflicto de intereses?

Los pasos a seguir si el servidor público se encuentra en alguna situación que pueda catalogarse como conflicto de intereses son los siguientes:

PASO 1

El servidor público o contratista deberá identificar si se encuentra o no, en una situación de conflicto de intereses.

PASO 2

Luego, deberá declarar el conflicto de intereses ante el superior jerárquico.

PASO 3

Sin importar si el conflicto de intereses identificado es real, potencial o aparente, el servidor deberá declararse impedido o informar que se encuentra en esa situación.

PASO 4

Para declarar el impedimento por estar en una situación de conflicto de intereses, el servidor enviará dentro de los tres (3) días siguientes a su conocimiento la situación un escrito a su jefe o superior inmediato a través de un oficio de declaración situacional. En caso de no tener jefe o superior inmediato, debe presentar la declaración ante el representante legal de la entidad

PASO 5

Dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido el escrito en mención, la autoridad competente deberá decidir si acepta o no el impedimento.

En caso de que se acepte que hay conflicto, deberá, además, determinar el servidor público se encargará de asumir, en remplazo, la regulación, gestión, control o decisión de la situación que generó el conflicto de intereses.

¿Cuándo ocurre el conflicto de intereses?

El conflicto de intereses se presenta cuando se tiene un interés particular y directo en la regulación, gestión, control o decisión del asunto por parte de alguno de los siguientes sujetos:

SERVIDOR PÚBLICO

- Cónyuge o compañero o compañera permanente del servidor público
- Parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, civil o de crianza del servidor público.
- Socios de hecho o de derecho del servidor público.

¿Cómo se tipifican los conflictos de intereses?

La normativa colombiana identifica las situaciones de conflictos de intereses de los servidores de las Ramas Ejecutiva, Legislativa, Judicial y de los órganos de control.

Por ello, y teniendo en cuenta que una situación de conflicto de intereses no se constituye de entrada como una falta disciplinaria o un acto de corrupción y que, para evitar llegar a esto, los servidores deben declarar su impedimento para tomar la decisión para declarar el conflicto de intereses, se presenta en la siguiente tipificación de situaciones de conflictos de interés:

- Interés directo/ conocimiento previo/concepto o consejo fuera de la actuación
- Curador o tutor del interesado
- Relación con las partes
- Amistad o enemistad
- Organización, sociedad o asociación a la cual perteneció o continúa siendo miembro
- Litigio o controversia/ decisión administrativa pendiente
- Denuncia penal o disciplinaria
- Acreedor/ deudor
- Antiguo empleador
- Lista de candidatos
- Recomendación
- Relación contractual o de negocios
- Heredero o legatario
- Dávivas
- Participación directa/ asesoría de alguna de las partes interesadas
- Participación en proceso arbitral respecto de cuyo laudo se esté surtiendo recurso de anulación
- Parientes en una de las entidades públicas que concurren al respectivo proceso
- Haber prestado servicios remunerados a gremios o personas de derecho privado

Nota #3: Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas.

Nota #4: Peticiones en nombre de un tercero: Para la radicación de PQRSD la entidad NO EXIGIRÁ representación alguna por parte de un tercero, ya sea por sus condiciones de estudio o relevancia. Sin embargo, cuando se actúe en nombre de otra persona bajo la figura del apoderamiento o la representación jurídica, esta deberá acreditarse con los documentos que establezca la ley.



5. CANALES DE ATENCIÓN

Presencial: Los interesados deberán radicar sus PQRSD, por escrito en el punto de atención denominado “ventanilla única”, posteriormente se direccionará la PQRSD, a la(s) dependencia(s) que le(s) corresponda(n) según su competencia

Atendiendo lo preceptuado en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, las peticiones escritas deberán contener por lo menos la siguiente información:

- La designación de la autoridad a la que se dirige.
- 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 radicar su dirección electrónica.
- El objeto de la petición.
- Las razones en las que fundamenta su petición.
- La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite. F. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Nota #5: La persona que recibe la correspondencia tiene la obligación de examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Nota #6: En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Nota #7: Entrega de Información digital (medio magnético): Se preferirá, cuando sea posible, el envío de la respuesta por vía electrónica.

Virtual: Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través del link del sitio web <http://www.turbaco-bolivar.gov.co/> para dar trámite a estos requerimientos la secretaría de TICS, emprendimiento y empleabilidad es la responsable de la recepción y el direccionamiento a las distintas dependencias y a la oficina asesora jurídica para su respectiva contestación; o al correo electrónico: contactenos@turbaco-bolivar.gov.co

Nota #8: La entidad notificará en todo momento a través de los medios que tenga a disposición, la modificación de los canales virtuales o la inhabilidad temporal o permanente de los mismos, dando claridad de los motivos que llevan a la no funcionalidad de estos (mantenimientos, daños en hardware o software, cambios de servidores, etc.)

Telefónico: Este mecanismo permite el acceso y la orientación a los ciudadanos en cuanto a los servicios que presta la administración municipal a través de sus dependencias. En caso tal que el ciudadano solicite interponer una queja, reclamo o presentar una sugerencia, el operador del conmutador lo invitará a acercarse a instaurarla personalmente o a través de la página web o correo electrónico. Número telefónico 304-606-4636



Medios de Recepción: La Entidad habilitará a través de los medios que se enuncian a continuación, mecanismos para la recepción de los requerimientos que la ciudadanía presenten a la Administración, siempre y cuando cumpla con los requisitos legales mínimos anteriormente mencionados o suficientes para su identificación, trámite y solución:

a) Personal – verbal: Medio permanente para la atención de solicitudes que presenten los ciudadanos, al momento de establecer contacto con la persona encargada para tal fin. *(ver formato de recepción de petición-anexo#1)*

b) Escrito: Medio dispuesto para la recepción de requerimientos que alleguen los ciudadanos a través de la ventanilla de correspondencia.

c) Telefónico: Medio habilitado para la orientación ciudadana, en el horario establecido por la Entidad. *(ver formato de recepción de petición-anexo#1)*

d) Virtual: Medios o rutas virtuales dispuestas para la recepción de PQRSD, a través de correo, buzones virtuales.

Disposiciones sobre la información reservada: Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución o la ley, y en especial:

- Los protegidos por el secreto comercial o industrial.
- Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.
- Los amparados por el secreto profesional.
- 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, salvo que sean solicitados por los propios interesados o por sus apoderados con facultad expresa para acceder a esa información.
- 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.
- Los que involucren relaciones internacionales.

Nota #9: La Administración Municipal deberá regular vía acto administrativo el tipo de información reservada con sus respectivos considerandos, sin perjuicio de la contemplado en los artículos 18, 19 y 23 de la Ley 1712 de 2014.

6. PROCEDIMIENTO

RECEPCIÓN Y ETAPAS PARA LA ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Orientación al Ciudadano: Todo ciudadano contará con el derecho de recibir orientación y atención sobre el trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en las instalaciones de la Administración Municipal de Turbaco-Bolívar, con el Servicio de Información, y Atención al Ciudadano y/o



recepción de correspondencia, especialmente en el punto de atención denominado “Ventanilla única”.

Atención Preferencial: Dentro de las instalaciones de Atención al Ciudadano, la Entidad dispondrá de un espacio preferencial para las siguientes personas:

- Mayores de 60 años
- Mujeres embarazadas
- Personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora
- Personas con bebés que deban ser cargados en brazo
- Víctimas de la violencia

Nota #10: En cuanto la atención y la medición de variables de análisis que hagan referencia a un enfoque diferencial, se tendrá en cuenta los sujetos de especial protección constitucional así:

- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres.
- Personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad.
- Pueblos Indígenas, Comunidades Afrocolombianas.

Nota #11: Peticiones Verbales Cuando la petición se presente verbalmente, deberá efectuarse en el Servicio de Información, Atención al Ciudadano y/o al punto de atención “Ventanilla única”, Con el fin de garantizar la existencia de esta, se deberá instruir al peticionario de como dejar constancia por escrito.

Nota #12: Cuando se presenten ciudadanos con un lenguaje incomprensible para el personal disponible en el punto de correspondencia, estos dejarán constancia de este hecho, grabando la Petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

Registro y Control: El personal que ejerce actividades en el punto de Correspondencia asignará una fecha y un número consecutivo que tiene su inicio con el número 001 y este se fija al primer requerimiento del año a las PQRSD presentadas.

Revisión: El servidor asignado para dar respuesta a la PQRSD revisará que la solicitud cumpla con los requerimientos establecidos por las normas legales vigentes y en caso de peticiones incompletas deberá requerir al peticionario dentro del término de 10 días hábiles siguientes al recibo de la petición, para que complete la petición en el término de 1 mes, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2015; de igual forma verificará si es el competente. Si está dentro de sus posibilidades dar respuesta inmediata, este asumirá la responsabilidad del procedimiento; de lo contrario deberá remitir al servidor u oficina competente dentro del día hábil siguiente, e informará al ciudadano del traslado efectuado.

Respuestas: La dependencia a la cual se dirija la petición proyectará la respuesta por escrito, precisando la información que sea de su responsabilidad brindar. Dicha proyección es enviada a la oficina asesora jurídica para que realice una revisión en derecho, formalice la respuesta final.

Nota #13: Para el caso de peticiones análogas, si no han cambiado las condiciones para orientar una respuesta distinta, la oficina asesora jurídica podrá dar copia de



la misma contestación a todos los peticionarios una vez se determine la similitud de los requerimientos.

De igual modo, podrá realizarse una circular que formalice tal denominación, la cual deberá ser motivada y publicada en la página web oficial del municipio.

La circular en cuestión tendrá vigencia hasta que cambien las circunstancias a tal punto que la respuesta deba ser modificada, cuando esto suceda, deberá elaborarse otra circular que revoque vigencia a la anterior y que también será publica en el sitio web.

Nota #14: Para el caso de las peticiones consideradas reiterativas que ya hayan sido resueltas de fondo, la administración municipal podrá remitirse a la anterior respuesta.

7. REQUISITOS DE LA RESPUESTA

La respuesta debe cumplir con estos requisitos:

- Oportunidad
- Debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado.
- Ser puesta en conocimiento del peticionario, es decir notificada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 56 y subsiguientes de la Ley 1437 de 2011.

Nota #15: Si no se cumple con estos requisitos, se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

Nota #16: Si la PQRSD fue radicada por un niño, niña o adolescente, la respuesta tendrá como requisito especial la proyección en un lenguaje claro y sencillo, sin que esto impida una resolución de fondo de la misma.

En ningún caso la administración municipal podrá negarse a dar una respuesta porque la misma haya sido radicada por un menor de edad.

Respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias tipo estándar.

Las diferentes dependencias deberán establecer modelos de respuesta tipo estándar a asuntos que sean comúnmente solicitados por los ciudadanos, con el propósito de generar unidad de criterio frente a los mismos.

Nota #17: Las respuestas tipo estándar agilizan las proyecciones de las diferentes Dependencias de la Administración Municipal, sin embargo, solo deben utilizarse para peticiones de mayor recurrencia. Lo anterior no excluye la responsabilidad de analizar las particularidades de cada requerimiento.

Respuesta a PQRSD de competencias múltiples

Los PQRSD pueden perseguir respuestas de dos o más dependencias, por lo cual la oficina asesora jurídica realizará lo siguiente:

- a. Determinar las dependencias que tienen competencia sobre al menos un punto de la PQRSD.
- b. Realizar oficio requiriendo a las dependencias correspondientes para que proyecten la respuesta y brinden los insumos necesarios.



- c. El oficio deberá ser enviado anexando copia de la PQRSD radicada por el usuario con el fin de determinar el contexto de la misma.
- d. Una vez las dependencias implicadas realicen las proyecciones, la oficina asesora jurídica consolidará la respuesta en los términos que establezca la ley.

8. REMISIONES POR COMPETENCIA

La Dependencia que recibe una PQRSD por parte de un ciudadano y/u otra dependencia y que involucre asuntos relacionados con los procesos a cargo de otras Secretarías, Oficinas y/o Direcciones, deberá proceder así:

- a. A más tardar el día siguiente de la recepción del requerimiento deberá dar traslado a la(s) dependencia(s) correspondiente(s), para que se dé respuesta.

Si el peticionario o servidor indicó dentro del escrito la dependencia a la cual va dirigida su PQRSD, entonces deberá ser notificado a través de un oficio de remisión por competencia; cuando no haya especificidad en la dependencia, sino que sea dirigida al alcalde, la administración o similares, se entenderá que la asignación corresponde a un error, por lo cual no es necesaria la notificación al usuario sobre la remisión.

- b. Cuando la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia definitivamente no guarde ninguna relación con los procesos de la dependencia a la cual se le dirigió, esta deberá remitirla a la oficina jurídica para que esta determina la dependencia competente para dar respuesta al requerimiento.

- c. Si por error de la administración se recibió una PQRSD cuya competencia corresponde a una entidad pública distinta al municipio, el ente territorial tendrá la obligación de remitir el escrito y notificar del procedimiento al ciudadano, exponiendo los motivos del mismo. Cuando al proceso de radicar la PQRSD se identifique la falta de competencia de la entidad, se le notificará de manera inmediata al usuario y se orientará para que realice el proceso correspondiente.

Nota #18. En ningún caso los términos de respuesta se verán afectados en virtud del traslado interno entre dependencias.

Nota #19: En caso que el peticionario no haya reportado dirección física, electrónica ni números telefónicos de contacto, se dará estricto cumplimiento al procedimiento de notificación y publicación de aviso determinado en la Ley 1437 DE 2011 – ART 69.

Tiempos: Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias formulados por la comunidad serán resueltos o contestados bajo los principios, términos y procedimientos contemplados en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes, o las que posteriormente se expidan y se relacionen en materia, según se trate de interés particular o general. Plazos:

| CLASIFICACIÓN | TIEMPOS HABILES | DÍAS |
|--|-----------------|------|
| Petición de interés general y particular | 15 días | |
| Petición de información | 10 días | |
| Petición de documentos | 10 días | |
| Petición de consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo | 30 días | |



| | |
|--|---------|
| Petición de consulta de bases de datos o certificaciones | 10 días |
| Queja o Denuncia | 15 días |
| Reclamo o Sugerencias 15 días | 15 días |
| Petición entre autoridades | 10 días |
| Petición de Senadores | 5 días |

Observación: los tiempos de respuestas estarán sujetos a cambios, siempre y cuando estos estén amparados por una norma de orden nacional.

Nota #20: Los días hábiles, son siguientes a la fecha de radicación, ya sea para la respuesta o para informar sobre el estado del trámite si es del caso, dando a conocer la fecha en que se dará respuesta de fondo al peticionario.

Nota #21: Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia.

Prórroga: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver dentro del término establecido por la ley y los plazos aquí señalados, antes del vencimiento del término señalado en la Ley, se informará por escrito al peticionario, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá y dará respuesta, término que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Nota #22: Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan.

Una vez el interesado satisfaga el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos, y en adelante las autoridades, no podrán pedir más complementos y decidirán con base en aquello de que dispongan.

Responsabilidad Penal: Todo acto de ocultamiento, destrucción o alteración deliberada total o parcial de información pública, una vez haya sido objeto de una solicitud de información, será sancionado en los términos del artículo 292 del Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000).

Tratamiento de Anónimos: Los anónimos que se reciban se clasificarán como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, de acuerdo a su contenido y se les dará el trámite correspondiente, según los términos y procedimientos señalados en este manual y en la Ley.

Envío y seguimiento: La oficina asesora jurídica deberá enviar la respuesta de manera virtual cuando el usuario indique el correo electrónico o se le haya solicitado al momento de la radicación, sin embargo, para las situaciones donde no haya certeza sobre dicha información, se contactará al peticionario a través de llamada para que se acerque a recoger la respuesta. Si, finalmente no hay forma alguna de contactar al usuario y el mismo determinó su dirección en el escrito, la administración municipal tendrá la obligación de garantizar el destino de la respuesta a través de canales de mensajería física.



9. REMISIÓN A OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO

Si el responsable del área donde se tomó la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia, considera, con previa evaluación y mérito suficiente que, el requerimiento hace referencia a eventuales comportamientos que constituyen una falta disciplinaria o conducta punible de los servidores públicos y/o contratistas; efectuará trasladado a la Oficina de Control Interno Disciplinario, la cual será la responsable del procedimiento a seguir para que a través de ésta instancia se surtan las respectivas actuaciones, incluso si debe redireccionarse por esta última a un órgano de control, de investigación o judicial.

10. MEDICIÓN DEL SERVICIO Y MECANISMOS DE MEJORA

Estadísticas e indicadores: Con base en los datos que brinde el aplicativo de registro y control para la radicación y trazabilidad de las PQRSD, cada una de las Secretarías, y Oficinas, deberán llevar la estadística de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que presenten los ciudadanos con respecto a los procesos que están bajo su responsabilidad, consolidando los registros en un formato diseñado por dicha dependencia, señalado para tal fin. Se incluirá la medición de satisfacción sobre la atención y respuesta.

Los informes estadísticos que elaboraren deben contemplar análisis descriptivo cuantitativo y cualitativo, basado como mínimo en los siguientes indicadores:

- Comuna
- Dependencia más recurrida
- Género
- Canal de atención más frecuente
- Trámites Respondidos y pendientes
- Tipo de solicitud o motivo más frecuente
- Tipo de tramite (P, Q, R,S,D) más frecuente

Informes Periódicos:

a. Informe sobre radicación: La secretaría general brindará informes sobre las PQRSD que se radiquen en el punto de correspondencia y a través de correo electrónico, los cuales se presentaran en los informes del plan anticorrupción. La secretaría de TICs complementará dicha información sobre las PQRSD que se alleguen a través del aplicativo web.

b. Informe sobre gestión: La oficina asesora jurídica deberá elaborar informes sobre las respuestas, remisiones, retrasos, reiteraciones y demás situaciones que se presenten a la hora de dar contestaciones de fondo a las PQRSD.

Estrategias de difusión: Consiste en la formulación anual de acciones encaminadas a que el ciudadano conozca el procedimiento para la recepción y respuesta a sus PQRSD, estas deben tener un enfoque digital y físico y se debe coordinar con el personal encargado de las comunicaciones en la entidad.

11. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

El manual deberá ser revisado por parte de la oficina asesora jurídica de manera anual y modificado si hay cambios normativos o en la estructura administrativa municipal, siguiendo el procedimiento interno establecido.