	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN GENERAL <b>SUB-PROCESO:</b> GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> MAN-GGAC-01
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 1 de 39



**Neiva**  
LA RAZÓN DE TODOS  
— Gobierno de la ciudad —





# MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUIA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO

**SECRETARIA GENERAL**

**NEIVA, 2018**





 	<b>PROCESO:</b> GESTIÓN GENERAL <b>SUB-PROCESO:</b> GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO	<b>Código:</b> MAN-GGAC-01
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA          PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL          CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 2 de 39



## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVO.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. DEFINICIONES.....	5
4. PROTOCOLO DEL BUEN SERVICIO.....	7
4.1 Apertura.....	7
4.2 Análisis y comprensión.....	7
4.3 Intervención y solución.....	8
5. CARTA DE TRATO DIGNO.....	9
6. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCION.....	9
6.1 CANAL ESCRITO.....	11
6.1.1 Ventanilla Única Física.....	11
6.1.2 Ventanilla Única Virtual.....	11
6.1.3 Correo Electrónico.....	12
6.1.4 Buzón de Sugerencias.....	12
6.2 CANAL PRESENCIAL.....	13
6.2.1 Atención preferencial.....	13
6.2.2 Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.....	15
6.3 CANAL TELEFÓNICO.....	15
6.4 Chat institucional.....	16
7. TERMINOS DE RESPUESTA.....	17

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA</b> <b>PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 3 de 39

7.1	Peticiones incompletas.....	17
7.2	Desistimiento tácito .....	17
7.2.1	Desistimiento expreso .....	18
7.3	Competencia de otra entidad .....	18
7.4	Petición oscura.....	18
7.5	Peticiones reiterativas: .....	18
7.6	Denuncias actos de corrupción externo: .....	18
8.	ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD. ....	19
8.1	Proceso denuncias actos de corrupción interno .....	20
9.	REGLAS ESPECIALES PQRSD .....	20
9.1	Informaciones y documentos reservados. ....	20
9.1.2	Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.....	21
9.1.3	Insistencia del solicitante en caso de reserva.....	21
9.1.4	Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado.....	21
9.1.5	Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima. ....	22
10.	NORMOGRAMA .....	22



 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 4 de 39

## INTRODUCCIÓN

La administración Municipal de Neiva, a través de la Secretaría General está comprometida con los lineamientos estratégicos del Gobierno Municipal para contribuir a crear un mejor servicio a las personas garantizando el acceso a la información y servicios por medio de diferentes canales de atención bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia, participación ciudadana.

Los siguientes lineamientos y guía para la atención integral al ciudadano tiene como fin establecer parámetros y mecanismos precisos que optimicen, faciliten la comunicación con los clientes externos e internos cumpliendo con la misión y visión institucional.

Los funcionarios de la Alcaldía de Neiva, están comprometidos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitarles los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad y con ello generar confianza en nuestros ciudadanos garantizando sus derechos

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Página 5 de 39

## 1. OBJETIVO

Establecer parámetros y fijar mecanismos precisos que optimicen y conduzcan a una atención integral al ciudadano garantizando el acceso a la información, trámites y servicios ofrecidos por la Alcaldía de Neiva.

## 2. ALCANCE

Estos lineamientos deben ser considerados para la ejecución del proceso de Atención a las personas que formulen Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones, solicitudes de información, además de los documentos, consultas relacionados con la misión de la Administración central.

## 3. DEFINICIONES

**Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Neiva, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el territorio, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con la administración municipal, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.



**Derecho de Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (C.N. art. 23)

**Petición de interés general y/o particular:** Es el requerimiento que hace toda persona a una o varias dependencias, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Administración Municipal.

**Solicitud de documentos y de información:** Es el requerimiento que hace toda persona de documentos públicos relacionados con la Administración central del Municipio.

**Consulta:** Es una petición verbal o escrita que hace una persona natural o jurídica, entidad pública o privada, a la Administración Central del Municipio, relacionada con los temas a cargo de la misma, cuya respuesta es un concepto que no compromete la responsabilidad de la Administración municipal, que la atiende, ni es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

**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 14 de la ley N° 1755 de 30/06/2015.

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 6 de 39

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación a la conducta irregular realizada por uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la no atención oportuna de una solicitud.



**Sugerencia:** Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante la 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.

**Felicitación:** Es la expresión verbal o escrita del sentimiento de satisfacción y felicidad interior que muestra una persona por una alegría y decide mostrar esta satisfacción interior a través una comunicación de felicitación a la Administración Municipal.

**Suspensión:** Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, se deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

**Traslado:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (05) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario.

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 7 de 39

## 4. PROTOCOLO DEL BUEN SERVICIO

Los funcionarios de la Alcaldía de Neiva están para brindar un servicio de calidad garantizando el acceso a la información bajo los principios de eficiencia, eficacia, transparencia cumpliendo con las expectativas del usuario bajo los siguientes parámetros:



### 4.1 Apertura

Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al Ciudadano, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado por los funcionarios, quienes brindaran orientación al servicio que solicite.

- “Bienvenidos a la Alcaldía de Neiva, posteriormente se presenta el servidor con su nombre y cargo”.
- Cada funcionario deberá portar su carné en un lugar visible en el horario laboral, el cual lo identificará como servidor público.
- Recuerde que la actitud se percibe a partir del tono de voz y la expresión corporal. La postura corporal recta evitando el movimiento continuo de las manos o piernas para no desperar la atención del peticionario.
- Mantener el contacto visual con el ciudadano demostrando interés e importancia generando calidez de atención.
- Dirigase a la persona de manera respetuosa con adjetivo como Señor, señora. Para el caso de personas transgénero refieráse a ellos o ellas según el género con el que se hayan identificado.
- Evite utilizar términos técnicos, la comunicación con el ciudadano debe ser asertiva, clara y concisa.
- Mantener la calma frente la actitud difícil o agresiva del ciudadano, debe prevalecer la cortesía y los buenos modales.
- Evite crear conversa con otros funcionarios mientras esté en presencia del ciudadano.
- Absténgase de comer y/o masticar chicle mientras se encuentre en presencia del ciudadano.
- Evite fijar la mirada sobre determinadas partes del cuerpo, por mas voluptuosa o insinuantes que parezcan.
- Mantenga siempre una excelente presentación personal y el puesto de trabajo limpio, organizado.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

### 4.2 Análisis y comprensión

Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código:</b> MAN-GGAC-01
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 8 de 39

necesidades de la solicitud o petición comunicadas por peticionario. Es necesario que en esta etapa de contacto no se involucre con las opiniones pronunciadas por el ciudadano.



- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.

### 4.3 Intervención y solución

Es necesario conocer el rol posición o función de las personas involucradas en los momentos de intervenir en la comunicación, con el ánimo de promover la resolución de las inquietudes, buscando la satisfacción del ciudadano.

- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir.





 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 9 de 39

## 5. CARTA DE TRATO DIGNO



GENERALIDADES	DERECHOS	DEBERES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para nuestra entidad “La alcaldía de Neiva”, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir tareas institucionales.</li> <li>• Nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitarles los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad y con ello generar confianza en nuestros ciudadanos garantizando sus derechos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. A recibir un trato digno y respetuoso</li> <li>• 2. A ser escuchados en sus inquietudes</li> <li>• 3. A recibir un servicio de calidad</li> <li>• 4. A recibir información clara, veraz y precisa</li> <li>• 5. A ser atendidas sus consultas en forma oportuna</li> <li>• 6. A recibir respuesta a todas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los plazos establecidos por la ley.</li> <li>• 7. A ser informado con sinceridad y precisión sobre la gestión realizada a su solicitud</li> <li>• 8. A que existan áreas de servicio de atención al ciudadano, adecuadas a las necesidades de la población, en cuanto a accesibilidad, señalización, espacios y recursos tecnológicos.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9. A recibir atención especial y preferente, cuando se trate de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Para tal efecto los funcionarios de la alcaldía de Neiva atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Acatar la constitución y las leyes.</li> <li>• 2. Obrar conforme al principio de la Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.</li> <li>• 3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.</li> <li>• 4. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.</li> <li>• 5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.</li> <li>• 6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Alcaldía de Neiva.</li> </ul>

## 6. CANALES Y MECANISMOS DE ATENCION

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Alcaldía de Neiva donde los usuarios pueden solicitar trámites y servicios competentes de la entidad.

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Página 10 de 39

CANAL	MECANISMO	HORARIO	UBICACIÓN
<b>ESCRITO</b>	Ventanilla Única	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	Edificio Alcaldía de Neiva 1° Piso (Carrera 5 N° 9-74), Centro Comercial Los Comuneros 4°Piso, MercaNeiva-Secretaría de Movilidad
	Ventanilla Única Virtual	Las 24 Horas	<a href="http://www.alcaldianeiva.gov.co">www.alcaldianeiva.gov.co</a>
	Correo Electrónico		E-mail: <a href="mailto:alcaldia@alcaldianeiva.gov.co">alcaldia@alcaldianeiva.gov.co</a>
	Buzón de Sugerencias	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	Edificio Alcaldía de Neiva 1° Piso (Carrera 5 N° 9-74), Centro Comercial Los Comuneros 3°Piso (Secretaría de Gobierno),Parque de la Música Jorge Villamil Cordovéz (Secretaria de Cultura) MercaNeiva-Secretaría de Movilidad
<b>PRESENCIAL</b>	Oficina de Atención Al Ciudadano	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	Edificio Alcaldía de Neiva 1° Piso - Carrera 5 N°9-74
<b>TELEFÓNICO</b>	Línea Gratuita: 018000915538 PBX: 8714472	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	Edificio Alcaldía de Neiva 1° Piso - Carrera 5 N°9-75
<b>VIRTUAL</b>	Chat Institucional	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	<a href="http://www.alcaldianeiva.gov.co">www.alcaldianeiva.gov.co</a>

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 11 de 39

## 6.1 CANAL ESCRITO

Este canal permite a los ciudadanos realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, a través de comunicaciones escritas, correo electrónico, buzón de sugerencias como también pueden hacerlo por medio de la ventanilla única física y virtual.

### 6.1.1 Ventanilla Única Física



Los funcionarios Públicos atenderán a los ciudadanos según el protocolo de servicio establecido por la Alcaldía de Neiva. Posteriormente proceden a recepcionar los documentos oficiales, los cuales serán revisados e ingresados al Sistema de Gestión Documental Control Doc, con los respectivos datos del peticionario como Nombre, Apellidos, Número de Cédula, teléfono de contacto, dirección de residencia y su respectivo e-mail.

Después de haber recepcionado, revisado, ingresado el documento oficial al Sistema de Gestión Documental Control Doc, se genera una copia de la solicitud radicada con su respectivo rótulo de ingreso a la entidad donde se evidenciará el Id, fecha, hora y dependencia competente de dar trámite.

- Los funcionarios públicos deberán escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano, posteriormente dar las directrices pertinentes explicando las políticas de operación a la hora de radicación de las solicitudes.
- Se deberá ingresar los datos respectivos y fundamentales del ciudadano para poder brindarle una respuesta oportuna.
- El ciudadano debe obtener una copia de la solicitud radicada con su respectivo rótulo de ingreso del aplicativo control doc.
- El personal de ventanilla deberá informar al peticionario el tiempo establecido por la ley 1755 de 2015 que tiene la alcaldía para contestar las solicitudes.
- Todos los documentos deben ser escaneados, con los respectivo soportes para ser direccionados acorde con el decreto 590 del 2016.
- El personal de ventanilla debe atender de forma inmediata o dar atención prioritaria a las personas que se relacionan en el punto 6.2.1.
- Toda documentación oficial debe tener rotulo de ingreso de y de salida suministrado por Control Doc.

### 6.1.2 Ventanilla Única Virtual

Los ciudadanos pueden acceder a la Ventanilla única Virtual desde la comodidad de su casa, oficina, celular ingresando a la página web: [www.alcaldianeiva.gov.co](http://www.alcaldianeiva.gov.co) ; donde podrán radicar sus documentos oficiales a través del Sistema de Gestión Documental Control Doc. Después de haber

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 12 de 39

ingresado los datos respectivos del peticionario como Nombre, Apellidos, Número de Cédula, teléfono de contacto, tipo de notificación (Virtual o Física), dirección de residencia y su respectivo e-mail procederán a radicarlos lo cual le generará un correo electrónico automático al ciudadano, donde se evidenciará los datos de la petición como su número de radicado, el Id, fecha, hora en que realizó el trámite.

- El servidor público encargado del Sistema de Gestión Documental será el encargado de recibir las solicitudes por medio del usuario creado en el Control Doc.
- Deberá revisar constantemente el control doc y dar trámite a las solicitudes a las dependencias competentes.

### 6.1.3 Correo Electrónico



Las personas naturales o jurídicas podrán realizar sus solicitudes a través del e-mail : [alcaldia@alcaldianeiva.gov.co](mailto:alcaldia@alcaldianeiva.gov.co), correo que será recepcionado por el profesional encargado de Gestión Documental quién direccionará la solicitud a la dependencia competente la cuál dará el trámite teniendo en cuenta los tiempos estipulados en la ley 1755 del 2015.

- El correo institucional no debe usarse para temas personales.
- El servidor público encargado deberá estar revisando durante todo el día el correo
- El servidor Público deberá ingresar el correo al aplicativo Control Doc y dar trámite correspondiente a la dependencia competente y así llevar un control de las solicitudes.

### 6.1.4 Buzón de Sugerencias

Los ciudadanos que tengan algún tipo de petición, solicitud, queja, reclamo, sugerencia, felicitación pueden plasmarlas en el formato FOR-GGAC-01 recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias pqrds y depositarlas en el buzón de sugerencias ubicados en la Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Cultura y Secretaría de Movilidad. El profesional universitario encargado de la ventanilla Única- Gestión Documental revisará semanalmente los buzones y procederá a ingresar las solicitudes al Sistema de Gestión Documental Control Doc; direccionándolas a las dependencias competentes.

- El funcionario del área de Gestión Documental deberá revisar los buzones de sugerencia y realizar un acta de apertura todos los días Lunes en caso de ser festivo los días martes.
- Revisar la disponibilidad de formatos a disposición de los ciudadanos.
- Realizar seguimiento de las pqrds plasmadas por este medio incorporándolas en el control doc.

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 13 de 39

## 6.2 CANAL PRESENCIAL

La Alcaldía de Neiva tiene a disposición de los usuarios la Oficina de Atención Al Ciudadano ubicada en el primer piso del edificio principal donde las personas naturales o jurídicas pueden presentar verbalmente un petición, solicitud de información, consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. El encargado de la oficina registrará en el Sistema de Gestión Documental Control Doc las solicitudes informando al peticionario los tiempos establecidos por la ley 1755 de 2015 y procederá a darle una copia de la solicitud con el rotulo de ingreso con su respectivo Id, fecha, hora y dependencia competente.



- El profesional universitario encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano debe recibir al ciudadano cortés, amable y respetuosamente, manejando un lenguaje corporal y presentación personal excelente.
- El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en el ciudadano; debe estar ordenado y limpio.
- El servidor no debe estar consumiendo alimentos en el puesto de trabajo ni mascando chicle a la hora de atender al ciudadano.
- El funcionario debe ser claro y conciso con la información que le brinda al ciudadano, si es el caso acompañarlo a la dependencia competente de dar trámite a la solicitud.

### 6.2.1 Atención preferencial

La atención preferencial debe darse en todos los ámbitos de la organización y en todos los canales de atención al ciudadano, debido que es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.



Por esta razón, los funcionarios deben proceder de la siguiente manera:

- Para los adultos mayores o mujeres embarazadas, periodistas; una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- La atención a niños, niñas y adolescentes, tienen prelación sobre los demás usuario, hay que escucharlos atentamente y otorgar tratamiento reservado a la solicitud. En ningún momento se deberá manifestar incredulidad sobre lo que diga, ni llamarlo chiquito, mijito, entre otros. Se les debe hablar claro y en un lenguaje acorde con su edad.
- La atención a personas en situación de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, a los

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Página 14 de 39

desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema). debe incorporarse actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, escucharlos atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor, para evitar mayores traumatismos y dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

- Para la atención a grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos) Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete. En este último caso, si no tiene un acompañante que hable español, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud o entregue los documentos, con el objeto de revisarlos y comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere. En el evento de no ser posible la comunicación, se le indicará que deje por escrito la solicitud o se procederá a grabar su petición, para solicitar el apoyo técnico del Ministerio de Cultura para que sirva de enlace en la búsqueda y designación de un intérprete para atender el requerimiento.
- Para atención de personas de talla baja, se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar y tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.
- Las personas en condición de discapacidad recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añinado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Durante la atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual no se le halará de la ropa o el brazo y se le mantendrá informado sobre las actividades que se están realizando durante la solicitud.
- Cuando la atención sea a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias, se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirle si es el caso que lo repita o lo escriba.
- La Atención a personas con discapacidad física o motora no deben implicar tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como el caminador, muletas, bastón.
- A las personas con discapacidad cognitiva se le debe brindar información visual, con mensajes concretos y cortos y ser paciente tanto al hablar como al escuchar; dado la dificultad para entender conceptos y suministrar información.
- Durante la atención a personas con discapacidad mental se deben hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona, evitando críticas

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Página 15 de 39

o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirmando que la información dada ha sido comprendida y teniendo en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

### **6.2.2 Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia.**

Las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia, podrán presentar peticiones en su lengua o dialecto y el funcionario de la Alcaldía de Neiva procederá a realizar el siguiente procedimiento:



- a) El funcionario atenderá cordialmente al peticionario sin gestos de burlas por su dialecto.
- b) Se debe dar a entender por medio de señas, lenguaje corporal.
- c) El servidor debe pedirle al peticionario que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa.
- d) Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- e) La grabación o petición escrita debe radicarse en el Sistema de Gestión Documental Control Doc direccionándolo al encargado del área quien dará traslado al Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- f) Debe haber una comunicación fluida y asertiva entre los entes y así poder dar respuesta oportuna y verás al peticionario.
- g) Se enviará la respuesta de la solicitud a la dirección o resguardo indígena indicado en la solicitud.

### **6.3 CANAL TELEFÓNICO**

La alcaldía de Neiva tiene a disposición de los ciudadanos la línea Gratuita 018000915538 o al PBX 8714472 donde serán atendidos por una operadora quien los guiará y dará a conocer las secretarías con las respectivas extensiones.

Los funcionarios públicos encargados de recibir las llamadas deberán utilizar los tips de protocolo anteriormente mencionados, de manera amable, respetuosa. Si el ciudadano requiere radicar un pqrds deberá comunicarse con la extensión 10124 donde lo atenderá el encargado de la Oficina de Atención al Ciudadano quien ingresará los datos pertinentes como el nombre, apellidos, cédula, dirección, e-mail, y la descripción de la solicitud en el sistema Control Doc. Posteriormente direccionará a la dependencia competente e indicará al usuario el trámite correspondiente y enviará copia del radicado al correo del peticionario.

- Contestar la llamada lo antes posible.

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 16 de 39

- Saludar con “Buen día”, “buena tarde” posteriormente dar el nombre de la entidad, el nombre del servidor público.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible transferir la llamada.
- Mantener la página web del municipio actualizada en el computador, para brindar información relacionada en ella.
- Escuchar atentamente, sin interrumpir al ciudadano.
- En caso de no ser de competencia del servidor, amablemente decirle al ciudadano que correrá traslado la llamada a la dependencia encargada.
- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomará la llamada del ciudadano y procederá a tomar los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico para realizar una comunicación interna en el aplicativo control doc dando traslado a la dependencia competente.
- Verificar con el ciudadano que entendió la información y retroalimentar lo que hay que hacer para la inquietud presentada.



#### 6.4 Chat institucional

Este medio tecnológico busca consolidarse como contacto directo entre ciudadanía y alcaldía de Neiva, donde los ciudadanos podrán interactuar en horario de oficina con servidores públicos capacitados quienes orientaran y brindarán directrices para ayudar a los ciudadanos en sus inquietudes. Para poder acceder al chat deben registrarse en la página [alcaldia@alcaldianeiva.gov.co](mailto:alcaldia@alcaldianeiva.gov.co) y automáticamente podrán interactuar con los funcionarios.

Los servidores públicos responsables del chat deben tener información oportuna, clara y completa:

- Informarse sobre los formatos, procedimientos, protocolos o lineamientos de atención definidos por la entidad.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad.
- Cuidar la ortografía, nada de utilizar diminutivos en palabras.
- Comunicarse con el ciudadano utilizando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- No utilizar mayúscula, excepto cuando corresponda por ortografía. Las mayúsculas sostenidas equivalen a gritos en el lenguaje escrito.
- No utilizar símbolos, emoticones.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al ciudadano.



 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Página 17 de 39

## 7. TERMINOS DE RESPUESTA

Cuando se trate de una solicitud con carácter de derecho de petición, de acuerdo al Artículo 13. Ley 1755 de 2015 se deberá dar trámite en los términos máximos de la siguiente manera:

CLASE DE PETICIÓN	REFERENCIA	TÉRMINO PARA RESOLVER
Petición de interés general y/o particular	Ley 1755 de 2015, Artículo 14	Dentro de los <b>15</b> días siguientes a su recepción
Petición de documentos y de información	Ley 1755 de 2015 Artículo 14	Dentro de los <b>10</b> días siguientes a su recepción
Consultas	Ley 1755 de 2015, Artículo 14	Dentro de los <b>30</b> días siguientes a su recepción
Petición entre Autoridades	Ley 1755 de 2015, Artículo 30	Dentro de los <b>10</b> días siguientes a su recepción
Quejas, reclamos y sugerencias	Ley 190 de 1995	Dentro de los <b>15</b> días siguientes a su recepción
Denuncia por actos de corrupción		Dentro de los <b>15</b> días siguientes a su recepción

Adicionalmente, se debe tener en cuenta los diferentes términos, como los establecidos por los órganos de control, la rama legislativa y rama judicial y/o entidades que ejerzan funciones jurisdiccionales, para emitir respuesta de temas específicos.

- La petición que no sea posible resolver dentro de los términos señalados, el funcionario competente de dar respuesta debe informar al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá o dará respuesta, sin exceder el término inicial.

### 7.1 Peticiones incompletas



Si al momento de radicar la petición no presenta la información suficiente, o no es completamente clara, los servidores públicos deberán indicarlo al peticionario, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.

- Si la petición se encuentra radicada, los servidores públicos deberán indicarlo por escrito al peticionario dentro de los 10 días siguientes a su recepción, para que complete la información. El ciudadano dispone de un mes para complementar la información.
- A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

### 7.2 Desistimiento tácito

Se entenderá como desistimiento tácito, si luego del mes otorgado para completar la información, el ciudadano no completa su petición.

- En este caso, la Administración Municipal deberá decretar el desistimiento mediante acto administrativo y proceder al archivo del expediente. Se deberá notificar personalmente,

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 18 de 39

contra el cual únicamente procede recurso de reposición.

### 7.2.1 Desistimiento expreso

Se considera como desistimiento expreso cuando la persona informa a la Administración Municipal que desiste de su petición. La Administración Municipal podrá continuar de oficio con la respuesta, si la considera de interés público.

### 7.3 Competencia de otra entidad

Se deberá remitir la solicitud a la entidad competente, dentro de 36 horas siguientes a su recepción y se deberá enviar copia del oficio remititorio al peticionario.

- El funcionario deberá informar de forma expresa al peticionario que se da traslado de la solicitud al peticionario.
- Se deberá hacer seguimiento del oficio trasladado a la entidad competente para que este sea respondido dentro de los términos establecidos.

### 7.4 Petición oscura

Se entenderá como petición oscura aquella en la que no se comprende la finalidad u objeto de la petición.



- En tal caso, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.
- En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

### 7.5 Peticiones reiterativas:

En el caso de peticiones reiterativas ya resueltas, la Administración Municipal podrá remitirse a las respuestas anteriores, justificando y evidenciando que la solicitud ha sido resuelta en varias ocasiones.

### 7.6 Denuncias actos de corrupción externo:

Toda denuncia de actos de corrupción externa formulada ante la Administración Municipal y que no sea competencia de la Administración Municipal, la dependencia deberá realizar el trámite correspondiente de traslado a las entidades de control si es del caso.

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA</b> <b>PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 19 de 39

## 8. ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO DE LAS PQRSD.

*Artículo 22. Ley 1755 de 2015* Las autoridades reglamentarán 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. Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

“El derecho de petición no resulta vulnerado cuando la autoridad omite reiterar una respuesta dada por ella misma al solicitante. El derecho de petición no implica que, una vez la autoridad ha respondido al solicitante, deba repetir indefinidamente la misma respuesta frente a nuevas solicitudes cuando éstas son idénticas a la inicial inquietud, ya satisfecha.” Sentencia T-414 de 1995.



**Peticiones Derivadas:** Cuando una petición deba ser atendida por varias dependencias por razón de competencia, deberá ser reasignada por el líder de Atención al Ciudadano a cada una de ellas y consolidará la respuesta la dependencia que tenga mayor injerencia en la misma. En caso de conflicto o duda por competencia, éstas deberán ser resueltas por la Secretaría Jurídica.

Si una vez radicada y repartida la petición a una dependencia, se observa que no es la Administración Municipal la obligada para atenderla, se hará remisión al organismo competente dentro del término máximo de cinco (05) días. En todo caso, en el mismo término, se responderá al peticionario indicando la falta de competencia para resolver y la entidad a la cual se ha dado traslado.

Inmediatamente la petición, solicitud de información, solicitud de documentos, consulta, queja, reclamo, y sugerencia sea repartida a las direcciones técnicas, se debe verificar el tipo de petición y asignar el respectivo tipo documental, en caso de que correspondencia no haya tipificado el documento deben proceder a asignar la respectiva Tabla de retención Documental.

Se recomienda realizar el proyecto de respuesta con una antelación máxima de tres (3) días al vencimiento de la fecha, con el fin de que el Secretario o jefe de Oficina correspondiente la revise y envíe la respuesta al peticionario en tiempo. Así mismo, se recomienda a los funcionarios y/o contratistas que no sea Webmaster enviar la respuesta al funcionario competente para responder, este con una antelación máxima de un (1) día para que envíe la respuesta al peticionario en tiempo.

En todos los eventos, el encargado de absolver la solicitud tendrá en cuenta que la respuesta debe referirse al fondo de la materia sometida a su análisis y que la pronta resolución de la misma no se limita al deber de dar contestación.

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Página 20 de 39

En garantía de la preservación plena del procedimiento establecido en la ley, en todo caso de duda relacionada con la atención debida a la solicitud, con la clase de petición de que se trate o con la reserva documental, la dependencia que esté conociendo del asunto pedirá la asistencia de la Secretaría Jurídica.

El responsable de Atención al Ciudadano realiza seguimiento periódico a las peticiones, solicitudes de información, de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias e informa de su estado a la Secretaría General.

Las consultas del público se absolverán en días hábiles, dentro de la jornada que comprende de 7:00 A.M. 12 M Y 2:00 PM A 5:30 PM Lunes a jueves y los Viernes de 7:00 AM a 12:00 M. Y DE 2:00 PM A 4:00 PM.

### **8.1 Proceso denuncias actos de corrupción interno:**



Toda denuncia de actos de corrupción interno de la Administración Municipal deberá ser remitida a Control Interno Disciplinario.

## **9. REGLAS ESPECIALES PQRS**

### **9.1 Informaciones y documentos reservados.**

*Artículo 24. Ley 1755 de 2015* 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 Nacional.
2. 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.
3. 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.
4. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
5. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.
6. Los amparados por el secreto profesional.
7. Los datos genéticos humanos. Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL CIUDADANO</b>	Versión: 01
		Página 21 de 39

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

### 9.1.2 Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva.

*Artículo 25. Ley 1755 de 2015* Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

### 9.1.3 Insistencia del solicitante en caso de reserva.



*Artículo 26. Ley 1755 de 2015* Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al juez administrativo 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 juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando 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.
3. 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.

### 9.1.4 Inaplicabilidad de las excepciones. El carácter reservado

*Artículo 27. Ley 1755 de 2015.* 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.

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA</b> <b>PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 22 de 39

- Reproducción de documentos.
- *Artículo 29. Ley 1755 de 2015.* En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas. El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

### 9.1.5 Notificación a PQRSD radicadas de manera anónima.

De acuerdo a lo señalado por el Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, el cual prescribe: "...Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente del retiro del aviso...".



Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa."). Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir:

1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y
2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública. Ver Decreto Nacional 2232 de 1995.

**Nota:** Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias en materia de Contratación Pública, recibirán el mismo tratamiento descrito para las PQRSD. Sin embargo, estas serán atendidas por la Oficina de Contratación, quien podrá solicitar el acompañamiento de la Oficina de Control Interno para el trámite especialmente de quejas, reclamos y denuncias.

## 10. NORMOGRAMA

- **Constitución Política de Colombia** (artículo 23 y 74)
- **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: (artículos: 13-15, 17-22, 24-27, 29-30).
- **Ley 1437 de 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Artículos: 7, 8, 17, 20).
- **Ley 1474 de 2011.** "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la

 	<b>PROCESO: GESTIÓN GENERAL</b> <b>SUB-PROCESO: GESTIÓN ATENCIÓN AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Código: MAN-GGAC-01</b>
	<b>MANUAL DE LINEAMIENTOS Y GUÍA</b> <b>PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL AL</b> <b>CIUDADANO</b>	<b>Vigente desde:</b> Julio 26 de 2018
		Versión: 01
		Página 23 de 39

efectividad del control de la gestión pública.” (Artículo 76).

- **Ley 190 de 1995.** “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”. (Artículo 54).
- **Decreto 2232 de 1995.** “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos”
- **Ley 734 de 2002** “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
- **Ley 962 de 2005** “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”. (Artículo 15 )
- **Decreto 3517 de 2009** “Por el cual se modifica la estructura del Departamento Nacional de Planeación.”
- **Decreto 2623 del 2009** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.". (Artículo 12).
- **Decreto Municipal N° 0590 de 2016, con fuerza de Acuerdo.** Por el cual se modifica la estructura interna de la Administración Municipal.
- **Decreto Ley 019 de 2012.** “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.” (Artículos: 12,13, 14).
- **Decreto 1166 de 2016 del 19 de julio 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”.

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

REV. NO. (versión)	DESCRIPCION	VIGENTE DESDE
01	Creación del documento	Julio 26 de 2018