

RESOLUCIÓN No. 052-2022
(25 de mayo de 2022)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO.**

EL CONTRALOR MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, en uso de las facultades Constitucionales, legales y las otorgadas por la ley 136 de 1994, artículo 157, ley 1474 de 2011 y decreto presidencial 124 de 2016 y demás normas concordantes, y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 señala que “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo...”

Que el CONPES 3649 de 2010 y el CONPES 3785 de diciembre de 2013 establecen la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 con respecto al SERVICIO AL CIUDADANO, dice: “Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio”.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, está concebido como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que se hace necesario adoptar los lineamientos y disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la Política de Servicio al Ciudadano en el CONPES 3649 de 2010 y demás normas que reglamentan la prestación del servicio al ciudadano.

Que en virtud de las consideraciones que anteceden;

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, entendida como el marco general para la gestión y atención al ciudadano, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procesos y sus procedimientos, y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de servicios con oportunidad, calidad y transparencia; contenida en el documento anexo, que forma parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: La Dirección Operativa Administrativa y Financiera de la Contraloría Municipal de Dosquebradas, coordinará la aplicación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

ARTÍCULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las disposiciones anteriores que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE,

Dado en Dosquebradas Risaralda, a los veinticinco (25) días del mes de Mayo de Dos Mil Veintidós (2022).


ALVARO TRUJILLO MEJIA
Contralor Municipal

Proyectó: Sandra Angarita
Contratista Apoyo Control interno

Revisó: María del Pilar Loiza /DOAF

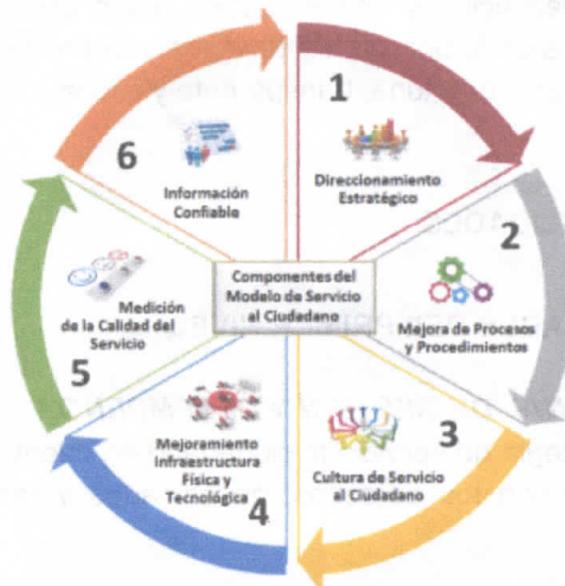

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

INTRODUCCION

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado, el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades del estado colombiano deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia; garantizando el goce efectivo de sus derechos.

De la misma manera, las instancias públicas deben propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural, la atención especial preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta. En este sentido, la Contraloría Municipal de Dosquebradas en su responsabilidad de fortalecer las capacidades para el desarrollo de la gestión pública y el servicio al ciudadano, procura mejorar el servicio que presta la entidad teniendo en cuenta los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Con fundamento en lo anterior, se propenderá porque quien acuda a esta entidad por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez humana, la información necesaria, clara, veraz, precisa, confiable y oportuna con el objetivo de satisfacer su solicitud.



Ciclo de mejora del servicio al ciudadano.
(Fuente imagen: Modelo de servicio al ciudadano, DAFP)

1. OBJETIVO

Establecer estrategias para facilitar y mejorar el acceso a los servicios y trámites de la Contraloría Municipal de Dosquebradas Risaralda, conforme con los derechos, necesidades y realidades de los ciudadanos.

2. ALCANCE

Esta política está dirigida a los servidores y colaboradores de la Entidad, con el fin de brindar una mejor atención a los ciudadanos, sujetos y puntos de control y demás entidades públicas o privadas que acudan a la Contraloría, ya sea para obtener información de su interés respecto a las acciones y actividades que desde los procesos misionales y administrativos se desarrollan o para interponer quejas y denuncias relacionadas con los sujetos vigilados.

3. CONDICIONES BASICAS QUE DEBEN CUMPLIR LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y COLABORADORES PARA SERVIR AL CIUDADANO.

Teniendo en cuenta las condiciones del talento humano dispuesto para el servicio al ciudadano, específicamente en temas como normatividad sobre parámetros para la atención a personas en condición de discapacidad, es necesario diseñar protocolos de atención al ciudadano específicos y detallados, que incluyan criterios adecuados para poblaciones especiales y grupos vulnerables, así como para la ciudadanía en general, mejorando el proceso de atención, de forma tal que el ciudadano sea el eje principal de cada una de nuestras actuaciones administrativas.

Estos protocolos y herramientas, enfocados en el servicio al ciudadano, deben estar acompañados de capacitación y sensibilización, cuyo objetivo central sea facilitar el acceso del ciudadano a cada uno de los servicios que presta la Entidad y atender sus solicitudes de manera ágil, oportuna, transparente y eficaz.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 RESPONSABILIDADES DEL PRIMER NIVEL

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO

- Liderar la estrategia de servicio al ciudadano en cuanto a la gestión del acceso y servicios, conforme con los derechos, necesidades y realidades específicas del ciudadano.

PLANEACION O QUIEN HAGA SUS VECES

- Estructurar los servicios de acuerdo con las políticas del orden nacional, y la

misión de la entidad, a través de la revisión y actualización periódica del Manual de Procesos y procedimientos.

- Implementar el modelo de servicio al ciudadano conforme a las responsabilidades de la entidad y las políticas gubernamentales.

OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES

- Realizar seguimiento al cumplimiento de la política de servicio al ciudadano.
- Medir la percepción de la calidad del servicio.

4.2 RESPONSABILIDADES DEL SEGUNDO NIVEL

DIRECCIONES OPERATIVAS

- Caracterizar al ciudadano y los servicios ofrecidos en concordancia con la normatividad y metodologías establecidas.
- Diseñar la prestación del servicio de acuerdo con las políticas nacionales y su caracterización.
- Determinar mecanismos de acceso a los servicios y programas conforme con criterios de accesibilidad y enfoque diferencial.
- Articular procesos internos y externos con instituciones del Estado de acuerdo con la estrategia de servicios y lineamientos gubernamentales
- Facilitar el acceso del ciudadano a la entidad, de acuerdo con sus necesidades, sus derechos y deberes; con procedimientos internos establecidos.
- Administrar los canales de servicio según la normativa vigente.
- Ejecutar mecanismos de participación ciudadana, coordinando la operación de los canales de recepción e información de servicios, tramites, programas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Denuncias (PQRSFD) teniendo en cuenta las necesidades del ciudadano y lineamientos gubernamentales.

4.3 RESPONSABILIDADES DEL TERCER NIVEL

SERVIDORES, CONTRATISTAS Y COLABORADORES DIRECTOS E INDIRECTOS

- Cumplir los estándares, protocolos, procedimientos y demás que la Entidad establezca como parte del servicio al ciudadano.
- Tener una interacción amable con el ciudadano y los usuarios de conformidad

con los protocolos establecidos.

- Analizar las solicitudes de la ciudadanía teniendo en cuenta los procedimientos Internos.
- Asesorar al ciudadano de acuerdo con los requerimientos y necesidades.
- Promover en el ciudadano el uso de los canales de servicio habilitados por la entidad según sus necesidades y características particulares.
- Fomentar el uso de mecanismos de participación ciudadana.

5. CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

5.1 CANAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.



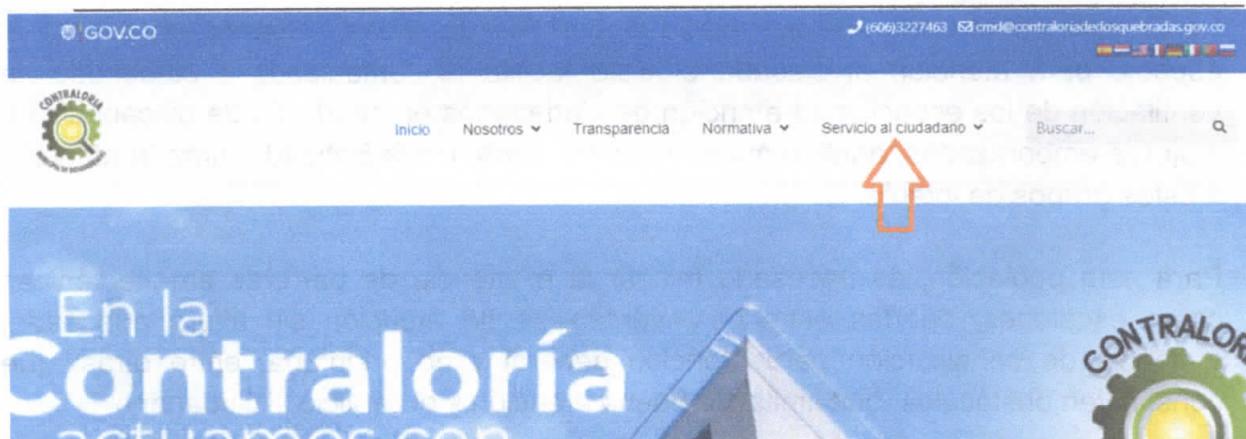
Fuente imagen:

https://www.google.com.co/search?q=telefono&sxrf=ALiCzsYppHfwefP9bE77Fe6q4DbfX09eLQ:1652193802793&source=inms&tbn=isch&sa=X&ved=2ahUKEwigp9zFidX3AhUytjEKHZm9B7IQ_AUoAXoECAMQAw&biw=1366&bih=625&dpr=1#imgrc=i6xCHVh1viYY8M

La entidad cuenta con una línea de atención telefónica dispuesta para recibir las solicitudes de los ciudadanos que así lo requieran: **606 3227563**

5.2 CANAL DE ATENCIÓN VIRTUAL

Cumpliendo los requisitos de la estrategia de Gobierno Digital, la entidad cuenta con la página Web: <https://www.contraloriadedosquebradas.gov.co/> en la cual se publica información actualizada y de interés para la ciudadanía y los sujetos y puntos vigilados.



A través de este portal web y especialmente en el link "servicio al ciudadano" que se ubica en la parte superior derecha de la página, el ciudadano podrá interponer una PQRSD.

En esta página web también se cuenta con la sección "transparencia" en la cual se puede encontrar información de interés para todos los ciudadanos, cumpliendo así con la ley 1712 de 2016; Decreto 103 de 2014:

- Mecanismos para la atención al ciudadano
- Localización física, horarios y días de atención al público.
- Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno)
- Mecanismos para presentar quejas y reclamos
- Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes

5.3 CANAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL.



La Entidad cuenta con una apropiada disposición de áreas, teniendo en cuenta el espacio para atención al ciudadano. Esto facilita la comodidad, la salubridad, la ventilación de los espacios, la atención de ciudadanos en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, entre otros. En la Entidad, prima la atención a estos grupos de interés.

Para esta población, es necesario mitigar la existencia de barreras arquitectónicas como escalones, puertas estrechas, ventanillas de atención sin altura adecuada, ausencia de señalización para atención general y no prioritaria, entre otras, que constituyen obstáculos que limitan la buena atención y el servicio al ciudadano.

6. ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Para el desarrollo de este componente, la Contraloría Municipal de Dosquebradas adelanta las siguientes estrategias:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Con el objeto de formular, implementar y evaluar las políticas en los temas de competencia de la Entidad, mínimo una vez al mes, el Contralor realiza un comité con el objeto de impartir las directrices para articular la gestión de la Entidad, adoptando las decisiones que al interior del comité se presenten conforme a las sugerencias e iniciativas formuladas por los integrantes, tendientes a mejorar el servicio al ciudadano.

Comité Institucional de Gestión y Desempeño Ampliado: Es un comité, mediante el cual se permite la participación del Contralor, Directores y demás servidores y contratistas involucrados en la ejecución de actividades relacionadas con el servicio al ciudadano por parte de la entidad.

Encuentros con el Contralor: Estos espacios se generan para atender solicitudes especiales de la ciudadanía que se acerca a la Entidad.

Difusión permanente de mensajes a todos los servidores públicos y colaboradores: Para dar una difusión adecuada de las decisiones adoptadas en los Comités, con aplicación de tecnologías de la información y las comunicaciones se envían de manera constante y permanente mensajes que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.

Participación Ciudadana: La entidad cuenta con un grupo de servidores encargado de conocer y resolver las peticiones que formulen los grupos de valor, recibidas a través de los diferentes canales de servicio dispuestos; y las escala a las áreas competentes. Recibe, tramita y resuelve las quejas, reclamos, solicitudes y denuncias respecto de los servicios que presta la Entidad y del comportamiento de sus servidores, de conformidad con lo establecido en las normas que regulan la materia.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: La Entidad en forma concertada con las diferentes dependencias, ha diseñado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, mediante el cual se establece la estrategia de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene, entre otras, los mecanismos para mejorar la atención al público en general.

Reglamentación del trámite interno de las PQRSD: La entidad reglamenta el trámite interno que deben llevar a cabo sus servidores y colaboradores para atender en forma oportuna y eficiente las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con temas de competencia de la Contraloría.

Modelo de operación por procesos: La entidad cuenta con un mapa en el que se ilustran los procesos internos para garantizar y mejorar el servicio al ciudadano.

Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias (PQRSD): Con el propósito de realizar seguimiento y análisis a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por presuntos actos de corrupción que los grupos de valor presentan a través de los distintos canales de servicio y con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas, se elabora el informe semestral de PQRSD por la Oficina de Control Interno, el cual es publicado en el portal web de la entidad.

Jornadas de inducción y reintucción a servidores públicos y contratistas: Con el fin de ilustrar a los servidores vinculados a la entidad sobre el objeto que desarrolla la entidad, estructura, funciones generales y dependencias que la conforman; se organizan jornadas de inducción y reintucción, dirigidas a integrar al nuevo servidor público y contratistas hacia la cultura organizacional de la entidad, para que puedan desempeñar las funciones y/o actividades asignadas y genere dentro de las mismas una adecuada prestación de servicio.

Plan Institucional de Capacitación (PIC): Dentro del plan institucional de capacitación se incluyen temas relacionados con el servicio al ciudadano (trato diferencial, aceptación, comunicación, canales).

Estructura física y tecnológica para el servicio al ciudadano. Este componente ilustra los canales de servicio con los que cuenta la entidad para interactuar con los ciudadanos con el fin de ofrecer información y gestionar servicios y atender de forma adecuada sus requerimientos. Cuenta con infraestructura física (oficina, mobiliario, equipos de comunicaciones) e infraestructura tecnológica (Página web, intranet).

Publicación de la información de interés para los grupos de valor. Permanentemente se actualiza la información publicada en la página web y en redes sociales acerca de los servicios, eventos y actividades misionales realizadas por la

entidad.

7. NORMATIVA APLICABLE

Ley 489 de 1998

Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Ley 1266 de 2008

Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales

Ley 1437 de 2011

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

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 efectividad del control de la gestión pública

Ley 1581 de 2012

Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1618 de 2013

Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

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

Ley 1712 de 2014

Por medio de la cual se regula el derecho de acceso a la información pública.

Decreto 019 de 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública

Decreto 103 de 2013

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 124 de 2016

Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano" de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 1166 de 2016

Por el cual se regula 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.

8. GLOSARIO

CANALES DE ATENCION: Herramientas que permiten la transmisión de un mensaje con el objetivo de establecer una comunicación fluida como son el teléfono, el internet o el canal presencial persona- persona, entre otros.

CRITERIOS DE ACCESIBILIDAD: En este contexto hace referencia a la accesibilidad o como el grado en el cual permite que cualquier objeto sea utilizado por todo el público, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas.

DAFP: El Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) es la entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno Nacional que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional.

ENFOQUE DIFERENCIAL: El enfoque diferencial identifica las características que comparten las personas con el fin de potenciar las acciones diferenciales, que materialicen el goce efectivo de sus derechos. Desde este enfoque se define a la diversidad como el punto de partida para la implementación de las políticas públicas. El enfoque diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, de tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.

MIPG: El Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG en su versión actualizada (Decreto 1499 de 2017) se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

PQRSFD: Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Felicitaciones, Denuncias (PQRSFD) son una herramienta ciudadana que pertenece a la gestión del Sistema de Información y Atención al Usuario y que constituye un canal abierto para que cualquier

ciudadano solicite información, reporte novedades o inquietudes sobre el desarrollo de las actividades o programas propios de la entidad.

9. BIBLIOGRAFIA

Departamento Administrativo de la Función Pública. (2017). Protocolos de Servicio al Ciudadano.

Presidencia de la República. (2017). Guía de protocolos para la atención a la ciudadanía en la presidencia de la República.

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente

<http://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/2435.pdf>

Documento CONPES 3649 de marzo 15 de 2010

Documento CONPES 3785 de diciembre de 2013