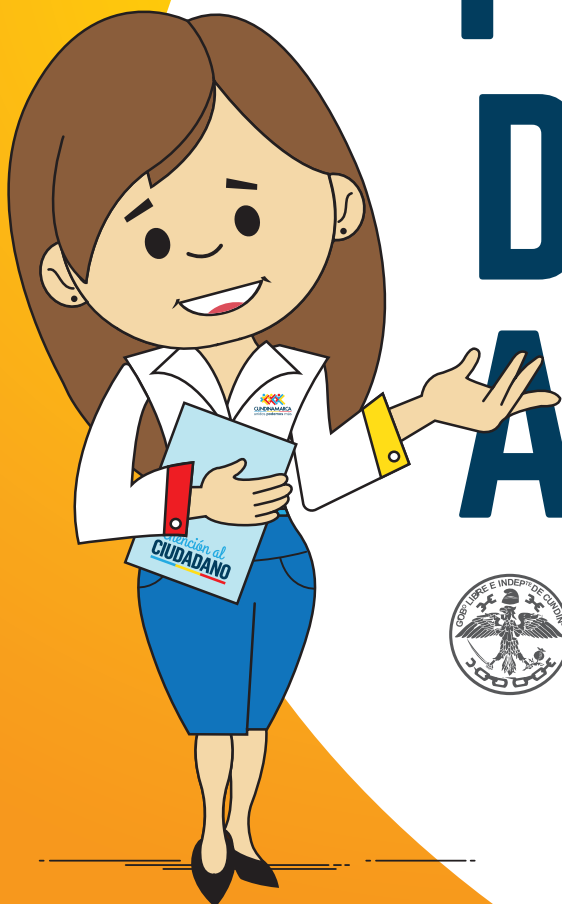


PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SECGENERAL
GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CUNDINAMARCA
unidos podemos más



PRESENTACIÓN

La razón máxima de la Gobernación de Cundinamarca es servir al ciudadano con eficiencia, calor humano y prontitud; la ciudadanía es la protagonista del valor, sentido y función de lo público.

Durante la atención presencial, telefónica o virtual; ocurre una relación de interacción entre servidores públicos y la ciudadanía; quien solicita el servicio, consulta, petición, reclamación está ejerciendo el derecho a manifestar su denuncia, expectativa, necesidad, recomendación, inquietud o un hecho no aceptable.

Por lo tanto, la atención al ciudadano es la mayor expresión de democracia participativa porque en este espacio transaccional, de manera libre y fluida la institución pública garantiza la prestación de los servicios de forma ágil, cercana y oportuna; cumpliendo las expectativas y obteniendo una mejor percepción del servicio brindado.

Esta apuesta, tiene como antecedente principal el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, que define los lineamientos generales aplicables de atención, con un nuevo paradigma que lo hace más incluyente.

Por lo anterior, la Gobernación de Cundinamarca, presenta el Protocolo de Atención al Ciudadano, como herramienta facilitadora para servir con excelencia a la ciudadanía, afianzar comportamientos cívicos, acercar la gestión a las personas y ser medio facilitador del desarrollo.

JORGE EMILIO REY ÁNGEL
Gobernador de Cundinamarca



CONTENIDO

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	5
MISIÓN	5
VISIÓN	5
VALORES	5
ALCANCES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
2. CULTURA DEL SERVICIO	7
2.1 Criterios de calidad en la atención integral	7
2.2 Pautas de comportamiento y atención	7
2.3 Atributos del buen servicio	7
2.4 Presentación personal	8
2.5 Presentación en los puestos de trabajo	9
2.6 Beneficios de prestar un servicio de excelencia a la ciudadanía	9
3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO	9
“Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.	10
Artículo 6. Deberes de las personas.	10
Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.	11
Artículo 8. Deber de información al público.	11
4. ENFOQUES DE ATENCIÓN	12
5. INGRESO A LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA	13
5.1 Ingreso	13
5.2 Registro de ingreso por ventanilla	14
5.3 Salida	15
6. INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA POR CANALES DE ATENCIÓN	15
6.1 Atención presencial	16
6.1.1 Centro Integrado de Atención al Ciudadano - CIAC	18
6.1.2 Desconcentración del servicio	18
6.1.3 Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	19
6.2 Atención virtual	20
6.2.1 Redes sociales corporativas	20
6.2.2 Chat	21

CONTENIDO

6.2.3 Canal de denuncias de corrupción	21
6.2.4 Correo electrónico	21
6.3 Atención telefónica	22
6.3.1 Conmutador	23
6.4 Informativo	23
6.4.1 Portal web corporativo	23
6.4.2 Uso de carteleras internas	24
7. RECEPCIÓN PQRSDF	24
7.1 Recepción de peticiones verbales	25
8. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES	26
8.1 Trato a los ciudadanos inconformes	26
8.2 Respuesta negativa al ciudadano	27
9. RECOMENDACIONES GENERALES	27
10. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	28
REFERENTE NORMATIVO	33

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

Es misión del departamento acercarse a su gente a través de un buen gobierno, que busca transformar vidas, integrar comunidades, potencializar el territorio y propender por su felicidad.

VISIÓN

Cundinamarca seguirá siendo, en el 2036, el departamento mejor educado, formando ciudadanos resilientes, tolerantes y felices, compartiendo un territorio ordenado, sostenible, integrado y competitivo, con igualdad de oportunidades para el campo y la ciudad, utilizando las herramientas que genera el desarrollo inteligente.

VALORES

- **Honestidad:** actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en

mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

- **Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Justicia:** actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Felicidad:** irradío bienestar y alegría a mi entorno. Soy consciente de que, como servidor público, soy portador de felicidad para las comunidades.
- **Cercanía:** interiorizo mi condición de servidor público y lo enfoco hacia el desarrollo de soluciones adecuadas y oportunas a las necesidades de la comunidad.

ALCANCES DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Protocolo de Atención al Ciudadano, orienta y motiva a los servidores públicos a comprender que esta función es la ventana de oportunidades para generar experiencias memorables de servicio. La razón de ser de la Administración Departamental es la ciudadanía, atendiendo a esta premisa:

El servicio al ciudadano propende por:

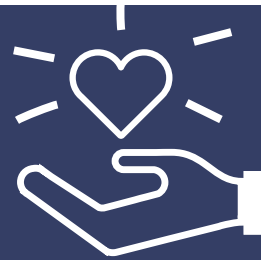
- Dignificar y mejorar la vida de los cundinamarqueses.
- Fortalecer la gestión de las instituciones de Cundinamarca.
- Contribuir a la consolidación de comportamientos cívicos.
- Promover el desarrollo integral del Departamento.

ATENCIÓN AL CIUDADANO DE CALIDAD

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES, MISIÓN, VISIÓN,
VALORES Y ALCANCES



CULTURA DE SERVICIO

CRITERIOS DE CALIDAD, ATRIBUTOS DEL BUEN
SERVICIO Y PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

CULTURA DE SERVICIO

LEY 1437 DE 2011 - ART 5 A ART 7

ENFOQUE DE ATENCIÓN

ATENCIÓN PRIORIZADA CON ENFOQUE DIFERENCIAL

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA



SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

RECOMENDACIONES GENERALES

REFERENTE NORMATIVO

ORDENANZA CONSTITUCIONAL Y NORMAS LEGALES
QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. CULTURA DEL SERVICIO

Se refiere al conjunto de estrategias, actitudes y valores que deben apropiarse los servidores públicos en función del cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la Administración Departamental, aportando a la gestión pública y facilitando el acceso del ciudadano a los trámites y servicios de la entidad en los términos de igualdad y oportunidad, para lo cual, es indispensable conocer y apropiarse el Protocolo de Atención al Ciudadano.

2.1 Criterios de calidad en la atención integral

Quien legitima la calidad de la atención es el ciudadano cuando percibe y recibe:

- Trato digno que reconozca sus derechos como ciudadano.
- Atención a las necesidades diligentemente sin distinción.
- Que el plazo para la respuesta a sus requerimientos está claramente definido.
- Que se garantiza la atención al público en los horarios establecidos por la entidad.
- El servicio recibido de alta calidad.

2.2 Pautas de comportamiento y atención

- **Actitud:** la mejor disposición de ánimo, expresada en lenguaje verbal y no verbal que genere confianza en quien solicita el servicio.
- **Buen trato:** comportamiento verbal manifestado en el tono de voz, trato amable, complaciente y afable para propiciar un ambiente acogedor.

- **Actitud de servicio:** comprendida en el despliegue de las habilidades, recursos y cualidades de los funcionarios que prestan atención al ciudadano, teniendo presente que, para la Administración Departamental, el buen servicio al usuario es la razón de ser.
- **Actitud de servicio entre servidores:** para una cultura del buen servicio, la solidaridad y el trabajo cooperativo deben ser una constante en el día a día.
- **La importancia de cumplir con mi “rol”:** sentir espontánea y sinceramente que un servicio de calidad es también MI responsabilidad.

1.1 Atributos del buen servicio

Son cualidades, habilidades y recursos, que debe apropiarse el funcionario y/o servidor público para garantizar atención ciudadana y prestación de servicios profesionales, o de apoyo con excelencia, los atributos propios de la naturaleza del servicio de la gobernación de Cundinamarca son:

- **Ágil:** actuaciones oportunas y rápidas ante las diversas solicitudes de la ciudadanía, en tramitación, asesoramiento e información.
- **Confiable:** que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reservas o salvedades no estipuladas en la normatividad vigente.

- **Eficiente:** alcanzar un mayor acercamiento con la ciudadanía logrando una mejor comprensión de sus necesidades.
- **Empático:** es un atributo principal para generar experiencias memorables de servicio, integra la capacidad de ponerse en la situación de otro, comprender las necesidades y afectos de la ciudadanía.
- **Incluyente:** La atención debe ser de calidad para todos los ciudadanos sin distinción ni discriminación, de forma imparcial y equitativa.
- **Informativo:** los servidores públicos deben tener información vigente y actualizada de la institución, así como apropiar y conocer de forma autónoma, amplia y suficiente el portafolio de servicios de la entidad, para contribuir a la cualificación de los ciudadanos respecto de sus derechos.
- **Próximo:** que se adapte a las circunstancias concretas del ciudadano.
- **Respetuoso:** los servidores públicos y quienes presten sus servicios profesionales o de apoyo deben dar a los ciudadanos un trato cortés, cuidadoso y amable, reconociendo la legitimidad del otro y el valor de la diferencia para ser, pensar y actuar de forma distinta.
- **Responsable:** los funcionarios idóneos debidamente capacitados y consientes que la labor que desempeñan repercute en el bienestar del ciudadano y la imagen de la gobernación.
- **Transparente:** que en todo momento se suministre información precisa sobre el tema que se solicita, teniendo de presente que hay información con reserva legal y se debe informar esta novedad al usuario.
- **Trato digno:** la atención a la ciudadanía resalta la dignidad humana, bajo los términos del enfoque de derechos y diferencial, que reconoce a los ciudadanos como sujetos de derechos sin diferenciación de ningún tipo.

El servidor público de la Gobernación de Cundinamarca posee habilidades para interactuar con el ciudadano: la sensibilidad, la comprensión, tolerancia, persuasión, capacidad de escucha, autocontrol y creatividad, aseguran el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos referente al servicio.

2.4 Presentación personal

La presentación personal tiene impacto en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por tal razón, se resalta la importancia en la imagen que se proyecta al usuario, con la apariencia personal de los servidores públicos que atienden al usuario en la Gobernación de Cundinamarca. Se recomienda que la vestimenta sea adecuada, sobria y discreta; buscando que esta genere confianza y sensación de orden y limpieza. Debe ser acorde para el rol que se desempeña, que guarde adecuadamente la imagen institucional.

Así mismo, se debe portar en un lugar visible el documento o carnet que lo acredita como servidor de la institución, en caso de adoptar una forma institucional de vestir, se deberá portar el uniforme de acuerdo con las políticas institucionales para tal fin.

2.5 Presentación en los puestos de trabajo

La percepción de la calidad en el servicio, además está influenciada por la imagen y el cuidado de los espacios físicos tales como pasillos, escritorios, puntos de atención y oficinas donde se llevan a cabo los momentos de atención a los usuarios; entonces el orden, la limpieza, la clasificación del archivo de la información y papelería, beneficia los ambientes y contribuye a la mejora en la disposición e interacción entre servidores públicos y usuarios.

Se recomienda:

- Aprovechar al máximo la luz natural
 - Los medios audiovisuales como carteleras deben ser usados de manera proporcional al lugar de trabajo y siempre relacionadas con temas institucionales o laborales.
 - Elementos de propiedad del servidor como maletines, chaquetas, abrigos, bolsos y demás elementos personales deben ser dispuestos fuera de la vista del ciudadano.
 - Evitar tener elementos distractores tales como: radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
 - No se deben consumir, ni mantener a la vista de los ciudadanos comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
 - Los documentos resultantes de la interacción con el ciudadano deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
 - Se debe contar con los elementos de oficina y equipos necesarios para la prestación del servicio.
- Nota general: cada día y antes del inicio de la jornada laboral, el personal de servicios generales de la Gobernación deberá asear la infraestructura física y mobiliario de oficina. Los servidores públicos contribuirán a mantener el orden de estos, su correcto uso y ubicación.

Nota general: cada día y antes del inicio de la jornada laboral, el personal de servicios generales de la Gobernación deberá asear la infraestructura física y mobiliario de oficina. Los servidores públicos contribuirán a mantener el orden de estos, su correcto uso y ubicación.

2.6 Beneficios de prestar un servicio de excelencia a la ciudadanía

Todas las acciones aplicadas, bajo los criterios de un buen servicio al ciudadano generarán a la Gobernación de Cundinamarca:

- Posicionamiento de la imagen de la entidad.
- Construcción y apropiación de la calidad en el servicio.
- Oportunidades de mejora continua.
- Aumento de la credibilidad institucional.

3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

Dentro de los pilares establecidos en la atención al ciudadano, la Gobernación de Cundinamarca, enmarca el cumplimiento de los parámetros establecidos bajo la Ley 1437 de 2011- (Artículo 5 al 8) Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, donde se dictan las disposiciones relacionadas con los derechos de las personas ante las autoridades, deberes de las personas, deberes de las autoridades en la atención al público y deberes de atención e información al público. Expuestos así:

Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cum-

plan funciones administrativas.

9. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Artículo 6. Deberes de las personas

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Artículo 7. Deberes de las autoridades en la atención al público.

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

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

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Artículo 8. Deber de información al público.

Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:

1. Las normas básicas que determinan su competencia.
2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.
3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.
4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.
5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.
7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.
8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.

PARÁGRAFO. Para obtener estas informaciones en ningún caso se requerirá la presencia del interesado.”

4. ENFOQUES DE ATENCIÓN

Los protocolos de atención al ciudadano en los diferentes canales de atención se establecen bajo el enfoque de derecho y el enfoque diferencial. El primero, se refiere al reconocimiento de los derechos del ciudadano y la correlación de responsabilidad que se establece con el Estado como garante de derechos; por esta razón, la Gobernación de Cundinamarca dispone de canales de atención al ciudadano como estrategia de interacción ciudadana y ejercicio de rendición de cuentas, vigilancia y exigibilidad de derechos independientemente de condiciones sociales, creencias, credo, sexo, nacionalidad, edad, etnia y raza.

Desde el enfoque diferencial, se reconoce al ciudadano como un ser singular, con condiciones y necesidades particulares, en razón de esto se establece un protocolo de atención diferencial y especializada, a personas en condición de discapacidad (física, sensorial, psíquica, intelectual o múltiple), mujeres gestantes o con menores y personas mayores, niños, quienes tendrán prelación, y garantías especiales acorde a sus necesidades.

En el marco de lo establecido en el artículo 13 del Decreto 019 de 2012, los servidores públicos deben tener claridad respecto a la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de las condiciones mencionadas anteriormente. Por tanto:

El personal encargado de la vigilancia deberá hacerlos ingresar inmediatamente al punto de registro, donde deberán ser atendidos prioritariamente y dirigidos con la persona que le brindará atención.

Paso a paso...

- Estos usuarios tendrán prelación en el turno.
- El servidor deberá generar contacto visual con el usuario y seguir los protocolos de saludo y bienvenida, así: "buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), se encuentra en... (se menciona el nombre de la dependencia), ¿en qué puedo servirle? Etc.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".
- Pregunte por el servicio requerido, use los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse en caso de que se presente alguna condición de discapacidad que lo dificulte.
- Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona que conozca la lengua de señas o que pueda darse a entender con mayor facilidad.
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor de la Gobernación de Cundinamarca, o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos en el numeral de atención personalizada.
Sin importar la condición diferencial del ciudadano, debe garantizarse el debido trámite de sus solicitudes y accesibilidad a los servicios prestados.

5. INGRESO A LA GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

El ciclo de atención al usuario en la Gobernación de Cundinamarca da inicio desde el momento en que un ciudadano ingresa a las instalaciones de la entidad, por ello, el Protocolo de Atención al Ciudadano contempla pautas de comportamiento aplicadas al periodo de bienvenida, ingreso y orientación al usuario. Este proceso donde se determina la primera imagen con respecto al servicio, está a cargo del personal de recepción y vigilancia, quienes en gran medida determinan el primer momento real de contacto con los ciudadanos.

Acciones y actitudes como mal humor, mostrar un carácter fuerte o severo, gritar, no saludar, el uso de audífonos o celulares, muestran falta de respeto y consideración hacia los usuarios y desfavorece las definiciones y principios, con respecto al servicio al ciudadano.

Por esto, es importante conocer y aplicar los criterios descritos en el protocolo para la prestación de servicios de calidad, estos no son exclusivos para el personal de recepción y vigilancia, sino en general para los servidores públicos, a quienes se da una serie de recomendaciones y de pautas estandarizadas que aportan a la buena cultura del servicio en la Gobernación de Cundinamarca.

5.1 Ingreso

El ingreso a las instalaciones tiene como objetivo principal la bienvenida, recepción y debido registro a los usuarios en ventanilla, además se brinda orientación al usuario si este pide información acerca de dónde dirigirse a realizar un trámite. El personal encargado de la vigilancia, debe evitar

preguntar a los visitantes para dónde van o a quién buscan pues esta información deberá ser suministrada cuando se haga el registro correspondiente en ventanilla.

Cuando se lleve a cabo la revisión de maletines, paquetes o demás pertenencias personales al ingreso o a la salida de los ciudadanos, es pertinente informar de manera cordial, sobre la necesidad de hacerlo, para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la Gobernación de Cundinamarca.

El ingreso de equipos de cómputo, fotografía y video, así como herramientas para el uso de trabajos internos, debe ser debidamente registrado en la minuta de vigilancia para evitar ingreso y retiro de elementos no autorizados. Lo anterior se debe hacer de manera ágil y amable para evitar represamientos en la entrada y retrasos de los usuarios y servidores en el desplazamiento hacia su destino, mencionando que es por la seguridad y protección de sus propios elementos.

Paso a paso...

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque al sitio de ingreso.
- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero.
- Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido), bienvenido a la Gobernación de Cundinamarca.
- Asegúrese de que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Realizar la revisión y registro de equipos e indicar el número de registro.
- Orientar al ciudadano a realizar el registro de ingreso en ventanilla.
- Despedir al ciudadano.

5.2 Registro de ingreso por ventanilla

El registro de ingreso, además tiene como propósito principal la primera orientación al usuario acerca de cómo y a dónde dirigirse dentro de las instalaciones de la Gobernación. Se deben apropiar las pautas de comportamiento, atención y atributos del buen servicio.

Se le preguntará al ciudadano hacia dónde se dirige y se le dirá en tono amable, si debe esperar, posteriormente, se le indicará a dónde debe dirigirse. Para estos fines, en la inducción al personal de vigilancia y ventanilla se capacitará ampliamente sobre la distribución locativa y los servicios de la Gobernación de Cundinamarca, para una orientación inicial efectiva y veraz.

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerque a la ventanilla.
- Dar saludo de bienvenida, en lo posible sin esperar que sean los ciudadanos quienes saluden primero. Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?
- Asegúrese que sea un trato formal, espontáneo y sincero.
- Solicitar al ciudadano un documento preferiblemente la cédula de ciudadanía o documento con foto.
- Indicarle al ciudadano el lugar exacto a dónde se debe dirigir y asegurarse que ha comprendido correctamente.

- Durante la permanencia de los usuarios dentro del complejo arquitectónico, el personal de vigilancia les brindará orientación.

5.2 Registro de ingreso por ventanilla

La salida corresponde a concluir la visita a la entidad, dándose allí la última orientación al visitante.

Paso a paso...

- Es de igual importancia que el saludo inicial, dirija-se a la persona de manera cortés y respetuosa solicitando permiso para realizar una última revisión a sus pertenencias.
- En caso de haber ingresado equipos se verificará de acuerdo al número de registro.
- Se despedirá diciendo: "Muchas gracias por contar con la Gobernación de Cundinamarca, fue un gusto atenderlo".

6. INTERACCIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA POR CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites; solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la gobernación de Cundinamarca.

Recepción PQRSDF verbales a través de cualquiera de los canales.



- Centro Integrado de Atención al Ciudadano -CIAC-
- Desconcentración del servicio (Unidad móvil, ferias de servicios, puntos de información)
- Buzón de quejas, reclamos y sugerencias
- Redes sociales corporativas
- Chat
- Canal de denuncias de corrupción
- Correo electrónico
- Conmutador

La entidad cuenta con canales de información e interacción, descritos a continuación:

6.1 Atención presencial

La atención presencial y personalizada se prestará tanto en las dependencias de la Administración Departamental, como en las actividades que apunten a la desconcentración del servicio, que incluye: las ferias de servicio, la unidad móvil y los puntos de orientación e información de la Gobernación de Cundinamarca (POING), esto con la finalidad de romper las barreras de acceso, con las que se pretende acercar la oferta institucional a la ciudadanía. Por medio de esta modalidad se genera un impacto mayor en la percepción y prestación del servicio.

La atención personalizada de los usuarios tiene en cuenta:

Paso a paso...

- El servidor deberá generar contacto visual con el usuario y seguir el protocolo de saludo y bienvenida, así: "buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido), se encuentra en... (se menciona el nombre de la dependencia), ¿en qué puedo servirle? Etc. Sin esperar a que sean ellos quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, orientar y de ser posible acompañar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Manifestar claramente las restricciones sobre la información (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).

- Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario.
- Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos instantes cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, recordándole el nombre de la persona que lo atendió.

Manejo efectivo de las situaciones que se puedan presentar durante la atención personalizada al ciudadano.

Evento No.1

Si por cualquier motivo, el servidor debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite su ausencia, se debe:

- Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Antes de retirarse aguardar a que el ciudadano conteste sobre la excusa presentada por usted.
- Realizar la gestión en el menor tiempo posible.
- Al regresar al punto, diga: "Gracias por su amable espera".

Evento No. 2

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra dependencia de la Administración Departamental, establezca contacto con el servidor responsable e infórmele el nombre del ciudadano y el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y acopie los datos necesarios para resolver su inquietud.

Evento No. 3

Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique amablemente y en buen tono la razón de la demora.
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

Acto seguido indique al ciudadano el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Si es posible en el momento, acompañe al usuario hasta el lugar donde será atendido.

Evento No. 4

Si la pregunta del ciudadano debe ser respondida por servidores de un área diferente al grupo de atención al ciudadano, éstos deben estar en disposición de suministrar la información específica que la persona requiere.

Es importante señalar que una de las alternativas para evitar que los servidores del grupo de atención al ciudadano deban acudir a los responsables de la información, es la puesta en marcha de sistemas de información y sistemas de gestión documental, actualizados y de fácil accesibilidad.

Cuando sea necesario trasladar la persona o la consulta, se deberá seguir los siguientes pasos:

- Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta, se deberá contestar antes del tercer timbre, máxime si se cuenta con la opción de llamada en espera que permite identificar a quien llama.
- Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace, o de dar respuestas como "dígame que espere" no obstante está el plazo vencido, o "estoy ocupado llame más tarde", en tanto que estas respuestas se reflejan en la disposición de quien está atendiendo al ciudadano.

Nota: Ver "Procedimiento canales de atención presencial" M-AC-PR-011

6.1.1 Centro Integrado de Atención al Ciudadano - CIAC

Se establece con el objetivo de ofrecer un espacio moderno y eficiente a los usuarios que visitan la Gobernación para realizar sus trámites y servicios.

Nota: Para mayor información del proceso, remitirse a la Plataforma ISOLUCION. Procedimiento "Direccionamiento comunicaciones externas recibidas" M-AC-PR-006, "Administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones" M-AC-PR-001 y formato "Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF" M-AC-FR-007.

6.1.2 Desconcentración del servicio

La estrategia lleva la oferta institucional de la Gobernación de Cundinamarca a los diferentes municipios del departamento, en busca de una gestión cercana y accesible a la ciudadanía. Por medio de la cual se ofrece acceso ágil, transparente y efectivo a los trámites y servicios; con el fin de aportar a mejorar la calidad de vida y a promover la real participación ciudadana en el departamento.

La estrategia de desconcentración del servicio (unidad móvil, ferias de servicios, Puntos de Orientación e Información de la Gobernación de Cundinamarca) se ciñen

a los protocolos de atención al ciudadano definidos para el canal presencial, en el proceso se aplican encuestas de satisfacción y sondeos de opinión en aras de conocer la percepción del ciudadano frente a la prestación del servicio y tener insumos que permitan orientar acciones a la mejora continua.

Nota: Documentos relacionados con la desconcentración de servicio institucional dispuestos en la Plataforma ISOLUCION. Procedimiento "Direccionamiento comunicaciones externas recibidas" M-AC-PR-006, "Administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones" M-AC-PR-001 y "Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones" M-AC-FR-007. Formato, "Encuesta de satisfacción de los usuarios de la Gobernación de Cundinamarca" M-AC-FR-005, "Sondeo de opinión" M-AC-FR-011.

6.1.2.1 Unidad Móvil

Con este producto la entidad llega a los 116 municipios de Cundinamarca, con el objeto de divulgar el portafolio de servicios y orientar los trámites más demandados por la comunidad visitada.

6.1.2.2 Ferias de servicio

Eventos institucionales, donde tiene participación la Gobernación de Cundinamarca dando a conocer a la ciudadanía el portafolio de servicios y recepcionando desde allí, los trámites más demandados por la comunidad visitada.

6.1.2.3 Puntos de Orientación e Información de la Gobernación de Cundinamarca- POING

Como estrategia de desconcentración de los servicios institucionales, los Puntos de Orientación e Información de la Gobernación de Cundinamarca ubicados en la sede central y en los municipios, están puestos a disposición de la ciudadanía con el propósito de recepcionar PQRSDF, brindar información, dar a conocer el portafolio de servicios de la entidad y orientar los tramites demandados por los usuarios.

6.1.3 Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

La utilización del buzón se orienta a:

- Generar espacios de participación a la Ciudadanía.
- Conocer la percepción de la ciudadanía, acerca de la calidad de los servicios ofrecidos en la Gobernación de Cundinamarca.
- La retroalimentación de los usuarios con el fin de analizar y aplicar correctivas pertinentes y de mejoramiento continuo.

Características generales del buzón:

- Debe estar ubicado en un lugar visible, preferiblemente cerca a los espacios de atención al ciudadano de la Gobernación de Cundinamarca.

- Siempre debe estar provisto de un formato estándar de sugerencias, quejas y reclamos.
- Debe estar provisto de un esfero y un lugar que facilite la escritura del ciudadano.
- Serán revisados todos los días por servidores públicos de la oficina de Atención al Ciudadano, a fin de conocer las inquietudes y sugerencias sobre los servicios que ofrece la Gobernación de Cundinamarca.

6.2 Atención virtual

Durante la atención virtual el servidor público deberá dirigirse al ciudadano de la siguiente manera:

- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera cordial, siguiendo como mínimo estas orientaciones: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido...). ¿En qué puedo servirle?"
- Dar al ciudadano una atención completa y de forma exclusiva durante el tiempo del contacto.
- En caso de no ser de su competencia la respuesta, indicar al usuario al lugar donde le darán respuesta efectiva a su solicitud / inquietud.
- Manifestar claramente las restricciones sobre la información. (información que no pueda ser entregada, impresiones, fechas, etc.).
- Evitar tener charlas con otros servidores, que desvíen la atención sobre la necesidad específica del usuario en línea.
- Ser creativo para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos instantes cuenten para entregar un servicio satisfactorio.
- Finalizar el servicio con una despedida cordial, recordándole el nombre de la persona que lo atendió.

Nota: Ver "Procedimiento canales virtuales de atención al ciudadano" M-AC-PR-012

Los canales de atención virtual con los que cuenta la Gobernación de Cundinamarca son:

6.2.1 Redes sociales corporativas

Las redes sociales de la Gobernación de Cundinamarca, son herramientas digitales, que se utilizan para establecer permanente comunicación con los 116 municipios del Departamento y con las personas que de una u otra forma, desean acercarse a la entidad, para obtener información de los servicios que se prestan, además, interactúa con la ciudadanía con contenidos de interés: trabajo, salud, educación, agricultura, gobierno en línea, etc.

Encuétranos en: YouTube, Facebook, Instagram y Twitter.

Nota: Ver “Protocolo para el uso de redes sociales de la Gobernación” E-CO-PRO-006.

6.2.2 Chat

LEI Sistema de Atención en Línea (CHAT) de la Gobernación de Cundinamarca permite a la ciudadanía establecer contacto en tiempo real con servidores de la entidad, en los horarios establecidos.

El chat se encuentra en el portal web corporativo www.cundinamarca.gov.co opción “Servicio al ciudadano” clic “Atención en línea”

Brinda información referente a:

- Dependencias y horarios de atención.
- Funcionarios y extensiones.
- Información básica sobre requisitos de Trámites/Servicios y las dependencias que los prestan.
- Divulgación del portafolio de servicio

6.2.3 Canal de denuncias de corrupción

Espacio que promueve la transparencia y la lucha contra la corrupción; este canal recibe y hace visible las denuncias ciudadanas relacionadas con irregularidades que se presenten en la prestación y gestión de las atenciones y servicios. Tenga en cuenta que las denuncias que entran por este canal deben evidenciar una práctica de abuso de poder, de funciones, los recursos físicos, de información para sacar un provecho económico o en beneficio particular en detrimento del interés colectivo.

Nota: Para acceder al canal de denuncias de corrupción, dirjase al portal web www.cundinamarca.gov.co, link canal de denuncias, lea detenidamente, descargué y envíe el formulario diligenciado adjuntando las pruebas correspondientes, al correo: canaldedenuncias@cundinamarca.gov.co. Para conocer el procedimiento dirjase a la plataforma ISOLUCION “Procedimiento atención de denuncias de corrupción” M-AC-PR-004

6.2.4 Correo electrónico

La Gobernación de Cundinamarca con el objeto brindar a la ciudadanía medios para interactuar con la Administración Departamental dispone del correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co.

Contáctenos, brinda a los usuarios información general sobre requisitos de trámites, dependencias, horarios de atención y portafolios de servicios. Direcciona a las dependencias competentes la PQRSDF por medio del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

6.3 Atención telefónica

Estrategia puesta a disposición para la interacción con usuarios internos y externos, permite ofrecer un servicio ágil, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario

Paso a paso...

- Asegúrese que su teléfono tenga el volumen adecuado.
- Se debe contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Salude a quien llama con la siguiente fórmula: "Gobernación de Cundinamarca. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) ..., ¿en qué puedo servirle?"
- Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con su interlocutor.
- El área de atención telefónica debe estar desprovista de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios, celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el ciudadano que se está comunicando con la Gobernación.
- No "entre en confianza" con el usuario en la otra línea, especialmente si se trata de un desconocido, y nunca le diga palabras afectuosas o familiares; diríjase a quien le habla telefónicamente: "usted..."
- La actitud también se percibe telefónicamente, use un tono de voz moderado.
- Plantee su respuesta en términos claros y positivos.
- Evite proporcionar información no solicitada y entrar en conversaciones innecesarias, infórmele al ciudadano a dónde le va a transferir la llamada.
- Trate a sus compañeros de trabajo (usuarios internos) con la misma cortesía telefónica que brinda a sus usuarios externos.

6.2.3 Canal de denuncias de corrupción

Espacio que promueve la transparencia y la lucha contra la corrupción; este canal recibe y hace visible las denuncias ciudadanas relacionadas con irregularidades que se presenten en la prestación y gestión de las atenciones y servicios. Tenga en cuenta que las denuncias que entran por este canal deben evidenciar una práctica de abuso de poder, de funciones, los recursos físicos, de información para sacar un provecho económico o en beneficio particular en detrimento del interés colectivo.

Nota: Para acceder al canal de denuncias de corrupción, diríjase al portal web www.cundinamarca.gov.co, link canal de denuncias, lea detenidamente, descargué y envíe el formulario diligenciado adjuntando las pruebas correspondientes, al correo: canaldedenuncias@cundinamarca.gov.co. Para conocer el procedimiento diríjase a la plataforma ISOLUCION "Procedimiento atención de denuncias de corrupción" M-AC-PR-004

6.2.4 Correo electrónico

La Gobernación de Cundinamarca con el objeto brindar a la ciudadanía medios para interactuar con la Administración Departamental dispone del correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co.

Contáctenos, brinda a los usuarios información general sobre requisitos de trámites, dependencias, horarios de atención y portafolios de servicios. Direcciona a las dependencias competentes la PQRSDF por medio del Sistema de Gestión Documental Mercurio.

Nota: Para mayor información del proceso, remitirse a la Plataforma ISOLUCION. Procedimiento "Canales virtuales de atención al ciudadano" M-AC-PR-012, "Direccionamiento comunicaciones externas recibidas" M-AC-PR-006, "Administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones" M-AC-PR-001 y formato "Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones -PQRSDF" M-AC-FR-007.

6.3 Atención telefónica

Estrategia puesta a disposición para la interacción con usuarios internos y externos, permite ofrecer un servicio ágil, oportuno, efectivo, amable y con alta posibilidad de lograr una satisfacción significativa del usuario

Paso a paso...

- Asegúrese que su teléfono tenga el volumen adecuado.
- Se debe contestar el teléfono antes del tercer timbre. Salude a quien llama con la siguiente fórmula: "Gobernación de Cundinamarca. Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) ..., ¿en qué puedo servirle? Dedíquese exclusivamente a la atención del ciudadano, no lo interrumpa constantemente, ni hable con sus compañeros mientras conversa con su interlocutor.
- El área de atención telefónica debe estar desprovista de elementos que generen ruido, que sean distractores o generen interrupciones como radios, celulares, ya que se constituye en falta de respeto hacia el ciudadano que se está comunicando con la Gobernación.
- No "entre en confianza" con el usuario en la otra línea, especialmente si se trata de un desconocido, y nunca le

diga palabras afectuosas o familiares; diríjase a quien le habla telefónicamente: "usted..."

La actitud también se percibe telefónicamente, use un tono de voz moderado.

- Plantee su respuesta en términos claros y positivos.
- Evite proporcionar información no solicitada y entrar en conversaciones innecesarias, infórmele al ciudadano a dónde le va a transferir la llamada.
- Trate a sus compañeros de trabajo (usuarios internos) con la misma cortesía telefónica que brinda a sus usuarios externos.

Manejo efectivo de las situaciones que se puedan presentar durante la atención telefónica al ciudadano (únicamente para llamadas transferidas a las oficinas)

Evento No. 1

Si en desarrollo de la llamada debe hacer que el ciudadano espere:

Explíquese la razón y de un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

- Excútese y solicite permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".
- Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al ciudadano de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente.

- Si la espera es de más de tres (3) minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará
- Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele que está siguiendo el curso de su necesidad.

Evento No. 2

Transferencia de llamadas:

- Explique al ciudadano la razón para transferir la llamada.
- Pregúntele al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga.
- Dígame a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto.
- La persona que recibe la llamada debe abstenerse de contestar de mal humor o de suministrar respuestas equivocadas o que desconcierten.
- Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre.
- Termine la llamada adecuadamente.
- Resúmale al ciudadano lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente y pregúntele "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- Agradezca al ciudadano el haber dado la oportunidad de servirle.
- Permita al ciudadano colgar primero.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

6.3.1 Conmutador

El conmutador telefónico, está dispuesto para el ciudadano que se comunica a la línea principal de la Gobernación PBX 7490000 en busca de información de trámites y servicios, allí se enrutan y direccionan las llamadas que ingresan

hacia las extensiones telefónicas de las diferentes dependencias de la Administración Departamental, quienes son competentes dar respuesta u orientación a la solicitud del usuario.

6.4 Informativo

6.4.1 Portal web corporativo

El portal web corporativo de la Gobernación de Cundinamarca dispuesto en la página institucional, www.cundinamarca.gov.co, se enmarca en la estrategia de gobierno digital; con el objeto de usar las tecnologías de información para descongestionar las instituciones y lograr mayor efectividad en los procesos.

Por tal razón, ofrece al usuario de forma fácil e integrada, el acceso a información de servicios relacionados con la gestión administrativa del departamento y sus entidades; el portal web propende por resolver las necesidades de información; en sus contenidos puede encontrar noticias, normatividad, estadísticas, políticas, trámites, servicios etc.

6.4.2 Uso de carteleras internas

- Quién comunica: Secretaría de Prensa y Comunicaciones.
- Quién se comunica: información o noticias de interés general.
- Cuándo se comunica: cada vez que se requiere actualización.
- Medio: carteleras internas.
- A quiénes: servidores, público en general.

Las carteleras contienen:

- Información clara y gráficos de rápida y amena lectura.
- Servicios e instituciones de la Gobernación de Cundinamarca.
- Direccionamiento estratégico (misión, visión, y estructura axiológica).
- Noticias de la Administración Departamental.
- Deberes y derechos de la ciudadanía.
- Espacios de participación ciudadana.
- Divulgación de nuevos métodos y medios de atención al usuario
- Publicación de los horarios de atención al usuario y asegurar la prestación continuada del servicio en horario establecido por la entidad.

Nota: Para mayor información remitirse a la Plataforma ISOLUCION. "Protocolo carteleras institucionales" E-CO-PRO-005.

7. RECEPCIÓN PQRSDF

Los canales de atención a la ciudadanía establecidos por la Gobernación de Cundinamarca, (presencial, virtual y telefónico), están dispuestos para la recepción de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y

felicitaciones), incluso cuando el ciudadano no cuente con documento físico para radicar y se dirija a cualquiera de los medios con el fin de establecer una solicitud ante la entidad.

7.1 Recepción de peticiones verbales

En el marco del artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – (CPACA), indica que “podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos”.

Adicionalmente el parágrafo 3 del artículo mencionado, indica que debe existir una oficina o dependencia que la entidad definida para dichos efectos, en consecuencia, la Gobernación de Cundinamarca dispone del Centro Integrado de Atención al Ciudadano CIAC.

Por tanto, ninguna autoridad/ dependencia podrá negarse a recibir peticiones verbales, el servidor se encuentra en la facultad de recepcionar la PQRSDF interpuesta por el ciudadano de modo verbal, orientar a la radicación del documento y asegurar que al ciudadano se le informe el número de radicado con el que quedo registrado en el sistema Mercurio.

Para la recepción de peticiones verbales se dispone del “Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones-PQRSDF”.

Deberá tenerse en cuenta:

- Cualquier persona sea letrada o analfabeta podrá presentar peticiones verbales.
- Debe establecerse un lugar, servidor y los carteles respectivos donde se indique que se reciben derechos de petición verbales.
- Antes de iniciar con la respectiva constancia debe preguntarle al peticionario qué desea solicitar, pues en caso que para dicha solicitud se requieran documentos que la ley exija se le debe indicar que regrese cuando tenga dichos documentos, para poderlos anexar. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.
- El servidor debe pedir la cédula de ciudadanía del peticionario para evitar suplantación. El servidor o encargado debe levantar una constancia donde se establezcan los datos mínimos requeridos de acuerdo al artículo 16 del CPACA
- Dicha constancia debe ser firmada por el servidor que la realiza como también por el peticionario.
- En el caso que el peticionario manifieste no saber firmar se dejará constancia y se le pedirá coloque la huella
- Se le debe expedir copia de la constancia de la recepción del derecho de petición verbal.
- Debe dársele el trámite convencional e un derecho de petición escrito.

Nota: el trato a la recepción de peticiones verbales se dará de acuerdo al Procedimiento que se encuentra en la plataforma ISOLUCION "Administración de

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones" M-AC-PR-001 - "Direccionamiento comunicaciones externas recibidas" M-AC-PR-006, "Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones-PQRSDF" M-AC-FR-007.

8. ATENCIÓN DE CASOS ESPECIALES

8.1 Trato a los ciudadanos inconformes

Un ciudadano o usuario inconforme con la prestación de los servicios o con las respuestas recibidas a sus solicitudes, es un ciudadano que podrá llevarse una percepción errada de la gestión. Es importante recordar que una respuesta desfavorable hacia los ciudadanos, no necesariamente implica una prestación del servicio deficiente. Para asegurar mayor objetividad en la prestación de los servicios, los usuarios inconformes deben tener un trato especial, para lo cual todos los servidores públicos deben estar preparados, conocer las acciones a seguir, y de esta manera asegurar la efectividad y el asertividad en la interacción.

Para el efecto, lo primero que se debe hacer, es identificar el estado de ánimo y de inconformidad del ciudadano para definir el tratamiento que debe darse.

Estado anímico del ciudadano y tratamiento: El ciudadano está inconforme con la información suministrada

9. RECOMENDACIONES GENERALES

Del servicio

- Asegúrese que desde la entrada exista suficiente señalización, que permita a la ciudadanía ingresar directamente sin perder tiempo ni dar vueltas innecesarias. Igualmente, cerciorarse que esté señalizado el ingreso a baños y salidas de emergencia.
- Mantener visible, actualizada y completa la información de los servicios, programas, talleres, foros, conferencias y demás actividades en que la ciudadanía puede participar, en los diferentes canales de atención.
- Utilizar medios de comunicación, claros e ilustrativos sobre la razón de ser institucional, permitiéndole a la ciudadanía conocer información acerca de los servicios de la Gobernación de Cundinamarca, su gestión, a qué sector pertenece, su misión y visión.
- Portar siempre el carné en un lugar visible, permite la sensación de un servicio confiable y personal a la ciudadanía.

Del servidor

Cada Secretaría debe disponer de un delegado para la inducción sobre el espacio de trabajo, lo cual corresponde a un conjunto de orientaciones enfocadas principalmente a recibir, incorporar y adaptar adecuada-

mente a las personas que ingresan a la organización, pero también, para aquellas que estando dentro de la organización, son trasladadas, ascendidas o cambiadas de cargo.

Lo anterior, permite a las personas conocer sus condiciones de trabajo, moverse con facilidad dentro de los espacios y cumplir mejor con los objetivos institucionales.

Paso a paso...

- Dar una bienvenida al nuevo servidor público.
- Especificar los trámites para la obtención de los documentos que le permiten identificarse como servidor de la institución. (carné, tarjeta de acceso, correo electrónico, etc.).
- Dar orientaciones básicas acerca del espacio, sitios de interés, localización de oficinas, ubicación geográfica, trámites y servicios prestados por las diferentes Secretarías.
- Describir de manera clara cuál es su espacio de trabajo, los elementos con los que cuenta para el mismo (computador, teléfono, fax, fotocopidora, etc.).
- Entregar las claves de acceso a los equipos como computadores, buzón de voz, número de extensión telefónica, etc., y un inventario de los elementos recibidos por el servidor.
- Identificar quiénes son sus compañeros de trabajo en el mismo espacio físico.
- Describir los accesos de ingreso y salida, las rutas de evacuación y demás normas de seguridad.

por considerar que es una injusticia. La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.

- Permita que el ciudadano se desahogue, sin interrumpirlo, mantenga la mirada y asiente de vez en cuando, para que se sienta comprendido.
- Cuando termine, dígame que “entiende su situación”, y enmarque las razones por las que no es posible atender su solicitud desde la Gobernación de Cundinamarca.
- En lo posible, otra persona del grupo deberá acercarse al ciudadano, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.
- Si el ciudadano persiste en su malestar, deberá escalar-se el problema a otra instancia con mayor poder decisorio, experiencia y conocimiento en este tipo de asuntos, para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el ciudadano.
- Solicite cordialmente al ciudadano que mantenga la calma, mientras usted expone de manera precisa las alternativas que puede tomar hacia la solución de su petición.
- De ser necesario, se hará un recuento de la conversación cuantas veces se requiera, para lograr el entendimiento por parte del ciudadano. En caso de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al ciudadano sobre la respuesta conferida.

Siempre tenga en cuenta, lo siguiente:

- Nunca deje de pensar: ¿Qué necesita este ciudadano? ¿Cómo puedo satisfacer esa necesidad? Pida al ciudadano que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, ni es un asunto personal.

- En la solución al inconveniente NUNCA se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena y respetuosa, podrá dar un mejor manejo a la situación y calmar al ciudadano, siempre bajo los principios de la cultura del buen servicio.

8.2 Respuesta negativa al ciudadano

Los ciudadanos por lo general acuden a la Administración Departamental buscando una respuesta positiva para la solución de sus requerimientos. No obstante, en muchas ocasiones esta opción no es posible porque la solución no depende directamente de la Gobernación, sino que requiere de la intervención de otras instancias, o incluso de otras instituciones.

En estos casos, el funcionario realizará el siguiente procedimiento:

- Ofrecer disculpas al ciudadano por los inconvenientes que la imposibilidad de respuesta positiva le puedan ocasionar.
- Es preciso, exponer con claridad los argumentos por los cuales no es viable realizar su trámite o tener una respuesta inmediata a su solicitud.
- Exponer alternativas, que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, puedan ayudar a dar una solución aceptable a la situación.
- Agradecer al ciudadano su comprensión.
- Para dar una respuesta negativa se debe tener plena claridad del asunto sometido a su consideración, así como de la certeza de que no haya alternativa de solución.

10. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El proceso de seguimiento tiene lugar durante la atención al ciudadano por cualquiera de los canales de atención: presencial, telefónico o virtual; para alertar a tiempo las dificultades, identificar los cuellos de botella y tomar las medidas correctivas necesarias para mejorar la atención.

El proceso de evaluación se realiza al cierre de la atención, se evalúa el grado de satisfacción del ciudadano, gestión del trámite; petición, queja, recurso, solicitud; requerido en términos de oportunidad e idoneidad de la respuesta.

Para este procedimiento la Gobernación de Cundinamarca dispone de procedimientos, formatos y guías de evaluación a la atención presencial, telefónica o virtual, mediante la realización de encuestas a los ciudadanos aplicada de manera general así:

Glosario

ATENCIÓN AL CIUDADANO: en la Gobernación de Cundinamarca se plantea como un servicio integrado, dotado de valores para facilitar el cumplimiento de los derechos y deberes cívicos. Esfuerzo se dirige a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía y sus expectativas para garantizar su bienestar individual y colectivo.

CALIDAD: es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiendo por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria"

CIUDADANÍA: se denomina ciudadanía a la pertenencia a una determinada comunidad política. Esta otorga una serie de derechos y obligaciones que deben ser respetados. Entre los derechos puede citarse el derecho a votar y elegir a las autoridades que se consideren pertinentes.

DEFINICIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN POR PROCESO: los canales de atención son los medios y espacios que utilizan los usuarios para realizar trámites; solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la Gobernación de Cundinamarca, para la entidad se han establecido tres canales: presencial, telefónico y virtual.

DEMOCRACIA EN LÍNEA: es la fase final de la estrategia Gobierno en Línea en la cual el ciudadano participa activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea, que ha interiorizado en sus prácticas el Gobierno en Línea, siendo éstas de uso cotidiano para el ciudadano. El Gobierno incen-

tiva a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas y temas legislativos, así como a participar en la toma de decisiones y, en general, está dispuesto a involucrar a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía. En esta fase las entidades ofrecen específicamente información, servicios y trámites en línea para incluir a las poblaciones más vulnerables.

DENUNCIA: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional (Ley 1474 de 2011).

DERECHO PETICIÓN: peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución (Constitución Política de Colombia, ART. 23, Ley 1474 de 2011).

DISCAPACIDAD: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para ejercer su plena participación en sociedad en igual condiciones de los demás. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, pueden ser de tipo físico, mental, intelectual o sensorial a largo plazo.

• Física o motora: dificultad expresa, en limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades. Alteración a nivel muscular, articulaciones o movimientos involuntarios.

- **Mental/ cognitiva:** es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar, razonamiento, pensamiento abstracto o para relacionarse con las demás personas y el entorno. Es una alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor y el comportamiento.
- **Múltiple:** es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.
- **Sensorial:** hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.

EFICIENCIA Y OPORTUNIDAD: La Administración Pública presta un servicio basado en procesos y procedimientos ágiles y rápidos, disminuyendo los costos y las cargas innecesarias sobre los ciudadanos.

INFORMACIÓN: datos esenciales para la satisfacción de una necesidad expresada por un usuario.

PROGRAMA GOBIERNO EN LÍNEA: es una política de Estado que busca contribuir con un sector productivo más competitivo, un Estado moderno y una comunidad con mayores oportunidades para el desarrollo, mediante el aprovechamiento de las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: lineamientos para la estandarización de la prestación del servicio al ciudadano, en todas las dependencias de la Gobernación de Cundinamarca.

QUEJA: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Ley 1474 de 2011).

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 (Ley 1474 de 2011).

REDES SOCIALES: son sitios web dirigidos a comunidades de usuarios en las que se les permite relacionarse e intercambiar información, admite la comunicación en línea y en tiempo real.

SERVICIO: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SERVIDORES PÚBLICOS: son todos aquellos que ejercen funciones públicas, quienes están vinculados al estado para el cumplimiento de las tareas establecidas y los particulares investidos de la autoridad del estado para desempeñar funciones públicas de manera transitoria en los casos previstos por la ley. (Constitución Política de Colombia, ARTS. 118, 123, 210, 267). Este concepto amplio consagrado en el artículo 123, incluye entonces a todas las personas que accedan al ejercicio de funciones públicas y cumplen tareas estatales.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: El Sistema de Gestión de Calidad busca garantizar que los procesos y procedimientos que se adelanten en las entidades del Estado cumplan las normas, logren los objetivos de las entidades, y satisfagan cabalmente las expectativas de los beneficiarios del servicio.

SUGERENCIA: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad (Ley 1474 de 2011).

TRÁMITE: es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando este particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

TRANSPARENCIA: se refiere al seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de las entidades y a la efectividad de sus procesos y procedimientos.

USUARIOS EXTERNOS: usuarios en general que requieran un servicio asociado a cualquiera de las dependencias de la Gobernación de Cundinamarca.

USUARIOS INTERNOS: se entiende por usuarios internos o servidores públicos que ejecutan los procesos y procedimientos en cualquiera de las áreas de la Gobernación de Cundinamarca, y que requieren información, la prestación de un servicio o la realización de actividades de carácter institucional o interinstitucional.

DOCUMENTOS APLICABLES

DOCUMENTO	CÓDIGO	APLICA A
Formato encuesta de satisfacción usuarios de la Gobernación de Cundinamarca	M-AC-FR-005	Proceso de evaluación y seguimiento
Formato sondeo de opinión	M-AC-FR-011	Atención presencial / Proceso de evaluación y seguimiento
Formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitaciones PQRSDF	M-AC-FR-007	Todos los canales de atención
Guía de medición de la satisfacción los usuarios	M-AC-GUI-002	Proceso de evaluación y seguimiento
Procedimiento Administración de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y felicitaciones PQRSDF	M-AC-PR-001	Todos los canales de atención
Procedimiento atención de denuncias corrupción	M-AC-PR-004	Atención virtual
Procedimiento canales atención presencial	M-AC-PR-011	Atención presencial
Procedimiento canales atención virtual	M-AC-PR-012	Atención virtual
Procedimiento direccionamiento comunicaciones externas recibidas	M-AC-PR-006	Todos los canales de atención
Procedimiento redes sociales	M-AC-PR-007	Atención virtual
Procedimiento trámites y OPA (Otros procedimientos administrativos)	M-AC-PR-003	Informativo
Protocolo carteleras institucionales	E-CO-PRO-005	Informativo
Protocolo para el uso de redes sociales de la Gobernación	E-CO-PRO-006	Atención virtual

DOCUMENTOS APLICABLES

En este referente normativo se enumeran las disposiciones constitucionales y legales que rigen la Atención al Ciudadano desde la Constitución Política de 1991:

- Documento **“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019” del DNP**, Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, DAFP.
- Documento **“BASES DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2018 – 2022: “pacto por Colombia, pacto por la equidad”**. Expedido por el Congreso de la República.
- **MANUAL DE GOBIERNO DIGITAL** Implementación de la Política de Gobierno Digital Decreto 1008 de 2018 (Compilado en el Decreto 1078 de 2015, capítulo 1, título 9, parte 2, libro 2). Expedido por el Gobierno de Colombia Min Tic (Ministerio de las Tics).
- **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 1078 DEL 26 DE MAYO DE 2015**, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Título 9 políticas y lineamientos de tecnologías de la información, capítulo 1 estrategia de gobierno en línea, SECCIÓN 1 a la 4. Expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.
- **DECRETO 1083 DE 2015**, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
- **DECRETO 2573 DE 2014**, Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones. El Presidente de la República de Colombia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales.
- **Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014**. Expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **DECRETO NÚMERO 1317 DE 2013** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.”
- **LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012**, Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **DECRETO <LEY> 19 DE 2012**. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.”, Expedida por Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **LEY 1437 DE 2011**, “por el 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.
- **CONPES 3649 de 2010**, Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Expedido por Departamento Nacional de Planeación.

- **DECRETO 2623 DE 2009**, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC–. Expedida por el Presidente de la República de Colombia en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las conferidas en los artículos 43 y 45 de la Ley 489 de 1998.
- **LEY 1341 DE 2009**, Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Expedida por el Congreso de Colombia.
- **LEY 1287 DE 2009**, “Por la cual se adiciona la Ley 361 de 1997. Bahías de estacionamiento. Movilidad reducida. Accesibilidad.”
- **LEY 1275 DE 2009**, “Por medio de la cual se establecen lineamientos de Política Pública Nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones.”
- **LEY 1273 DE 2009**, por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominados “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones. Expedida por el Congreso de Colombia.
- **LEY 1171 DE 2007**, “Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.”
- **LEY 982 DE 2005**, “por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.”
- **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. Expedida por el Congreso de Colombia.

- **LEY 872 DE 2003**, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Expedida por el Congreso de Colombia.
- **DIRECTIVA PRESIDENCIAL NO. 10 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002** “Programa de Renovación de la Administración Pública: Hacia un Estado Comunitario”. En su Numeral 1.1.3 Servicio al ciudadano y participación de la sociedad civil, enuncia las políticas macro que se deberán adoptar en todas las entidades del Estado para garantizar un fácil y efectivo acceso de los ciudadanos a la administración. Expedido por la Presidencia de la República.
- **LEY 790 DE 2002**, “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República”.
- **LEY 594 DE 2000**, “Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.”
- **LEY 527 DE 1999** “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.”
- **LEY 489 DE 1998** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

- **LEY 361 DE 1997**, “Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.”
- **LEY 324 DE 1996**, “Por el cual se crean algunas normas a favor de la población sorda.”
- **DECRETO 2232 DEL 18 DE DICIEMBRE 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 y así como el sistema de quejas y reclamos.” Expedido por el Presidente de la República de Colombia, en uso de sus facultades reglamentarias que le confiere el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política.
- **DECRETO 2150 DE 1995**, Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **LEY 190 DEL 6 DE JUNIO 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.” en su artículo 48 se define el control social a la gestión pública, diseño de indicadores de gestión, eficiencia y calidad; en el artículo 49, la obligación de toda entidad de tener una línea gratuita para la comunidad; en el artículo 51, la obligación de dar publicidad a los bienes y servicios contratados; artículo 53, el deber de las entidades públicas de tener una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen. Expedido por el Congreso de Colombia.
- **LEY 87 DE 1993** “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.” Expedido por el Congreso de Colombia.
- **LEY 57 DE 1985**, “Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.”
- **Constitución Política de Colombia, en sus artículos 2, 23, 46, 47, 74, 83, 123 y 369.**
- **Bloque de constitucionalidad.**



SECGENERAL

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA



CundiGob
Jorge Emilio Rey Ángel



@CundinamarcaGob
@JorgeEmilioRey



www.cundinamarca.gov.co



CUNDINAMARCA
unidos podemos más

