

RESOLUCIÓN 192 DE 2015

(abril 30)

Diario Oficial No. 49.534 de 5 de junio de 2015

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

Por medio de la cual se Adopta el Modelo de Servicio al Ciudadano.

EL DIRECTOR GENERAL DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las establecidas en el Decreto [1950](#) de 1973, [1042](#) de 1978 y el Decreto 4161 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Decreto 4161 de 2011 el Presidente de la República en ejercicio de las facultades extraordinarias conferidas en el artículo [18](#) de la Ley 1444 de 2011, creó la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial (UACT) y determina sus objetivos, estructura y funciones.

Que la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, tiene como objetivo general: “Coordinar, apoyar y gestionar la implementación y ejecución de la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial, y la Política Nacional de Erradicación manual de Cultivos Ilícitos y Desarrollo Alternativo; así como, desarrollar una estrategia de seguimiento y evaluación a sus avances en los territorios intervenidos”.

Que los artículos [2o](#), [13](#), [23](#), [209](#) y [270](#) de la Constitución Política de Colombia, señala que la finalidad de la Función Pública es el servicio a la Comunidad, garantizando la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitando la participación ciudadana en los asuntos públicos y el acceso a la información y servicios de las Entidades Públicas.

Que mediante Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, que en su artículo 3o, reza: “El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública”.

Que la Ley [1450](#) de 2011 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010 - 2014, con respecto al servicio al ciudadano, en el artículo [234](#) indica que: “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 la Ley [1437](#) de 2011, regula entre otros asuntos deberes y derechos de los ciudadanos y los servidores, atención de peticiones y acceso a la información por parte de los ciudadanos, canales de atención, utilización de medios electrónicos, atención prioritaria y cualificación de servidores

públicos.

Que la Ley 1474 de 2011, por medio de 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, en su artículo [73](#) consagra el deber legal de las Entidades para expedir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como destinar un espacio en la página web de la Entidad, para que el ciudadano formule las peticiones, quejas reclamos, sugerencias y denuncias.

Que el artículo [76](#) ibídem, establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad, correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido”.

Que el Decreto [2641](#) de 2012, define la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contemplando cuatro componentes, siendo el Cuarto Componente la definición de los “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, el cual será asumido por la Secretaría General - Proceso Servicio al Ciudadano y publicado en la página web para cada vigencia.

Que el Conpes 3649 de 2010, consagra la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, tiene dentro de las estrategias de generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional, busca brindar herramientas conceptuales, protocolos y metodologías para el seguimiento y evaluación en materia del Servicio al Ciudadano, así como adelantar acciones para fortalecer y mejorar la estrategia multicanal que oferta la Entidad.

Que el Conpes 3650 de 2010 manifiesta la importancia de la estrategia de gobierno en línea, con la cual se busca prestar mejores servicios a los ciudadanos a través del aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación.

Que el Decreto-ley [019](#) de 2012, consagra normas que buscan suprimir o reformar procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública con el fin de brindar servicios óptimos y con calidad a los ciudadanos.

Que el Conpes 3785 de 2013, implementa mecanismos de mejora en las capacidades de las entidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Que el Conpes 166 de 2013, consagra la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social y busca definir los lineamientos, estrategias y recomendaciones que con la participación de las instituciones del Estado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, permitan avanzar en la construcción e implementación de la Política Pública de Discapacidad e Inclusión Social (PPDIS), que se basa en el goce pleno en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las Personas con Discapacidad (en adelante PcD), como lo establece la Convención sobre los Derechos de las PcD de Naciones Unidas.

Que el Decreto [103](#) de 2015 reglamenta la Ley de Transparencia que obliga a las entidades a mantener actualizada la información definiendo los criterios que deben seguir para la

publicación, divulgación, gestión de la información pública, recepción y respuesta a solicitudes de acceso a la misma, así como la gestión de la información clasificada y el seguimiento de dicha información entre otros.

Que el Decreto 4161 de 2011, Capítulo 2, artículo 14, numeral 7, estableció como función de la Secretaría General de la UACT: “Proponer al Director General las políticas en relación con el servicio al ciudadano y atención de quejas y reclamos de la Unidad según la normatividad vigente”.

Que el Comité Directivo en sesión del 14 de abril de 2015, aprobó la Política de servicio al Ciudadano, con el fin de definir en forma clara lo que debe considerarse como servicio al ciudadano y sea la hoja de ruta en la atención a los ciudadanos y partes interesadas de la UACT.

Que la UACT debe definir el modelo de servicio que tiene como objeto procurar una atención oportuna al ciudadano y a las partes interesadas que interactúen con la entidad, así como el cumplimiento de los procedimientos que desarrollen la atención contenidos en el modelo y sus documentos anexos, formatos, manuales, guías, instructivos, planes, estrategias que nazcan del mismo, en cuanto a la prestación eficiente de los servicios que oferta la Unidad.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adoptar y poner en marcha el Modelo de Servicio al Ciudadano de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial; diseñado, conceptualizado y ajustado a las necesidades propias de la Entidad y con base en la normatividad vigente.



ARTÍCULO 2o. Para modificar, suprimir y/o adicionar el Modelo de Servicio al Ciudadano de la UACT, se debe surtir el procedimiento adoptado para el tema en el SIG.



ARTÍCULO 3o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 30 de abril de 2015.

El Director General,

GERMÁN CHAMORRO DE LA ROSA.



MODELO SERVICIO AL CIUDADANO.

SECRETARÍA GENERAL

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ, D. C.

Abril de 2015

Versión 01

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL
(UACT)

GERMÁN CHAMORRO DE LA ROSA.

Director General UACT

CARLOS HERNÁN BASTIDAS TORRES

Secretario General,

Documento elaborado por:

Equipo de trabajo Proceso Servicio al Ciudadano

Secretaría General

Revisado por:

Clara Leonor Téllez Navarro

Coordinadora Oficina de Comunicaciones Estratégicas

Jairo Edmundo Cabrera Pantoja

Asesor Dirección General

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN DEL MODELO DE SERVICIO

ALCANCE DEL MODELO

PRINCIPIOS ORIENTADORES

SEGMENTOS POBLACIONALES ATENDIDOS

DEFINICIONES

CONTEXTO NORMATIVO

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

ESTRUCTURA DEL MODELO DE SERVICIO

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

INTRODUCCIÓN.

El Gobierno nacional cuenta con políticas encaminadas al desarrollo integral de los territorios afectados por la violencia y el narcotráfico como son: la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial (PNCRT) y la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos Ilícitos y Desarrollo Alternativo^[1].

Estas políticas son implementadas por la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial (UACT), entidad adscrita al Departamento para la Prosperidad Social (DPS), que hace parte del sector de la inclusión y reconciliación social de la Presidencia de la República.

El objetivo institucional es generar las condiciones necesarias para que la ciudadanía y partes interesadas que habitan/confluyen en los municipios de intervención focalizados^[2] para la atención de la Unidad de Consolidación Territorial, puedan gozar libremente de sus derechos fundamentales y garantizar territorios libres de cultivos ilícitos.

Para lograrlo la entidad se apoya en tres (3) direcciones misionales (Dirección de Regiones, Dirección de Programas contra Cultivos Ilícitos y Dirección de Articulación), las cuales llevan la oferta de programas y actividades a los territorios de intervención; así mismo, la entidad cuenta con una sede de nivel central en la ciudad de Bogotá y 9 gerencias regionales, organizadas en 11 oficinas de atención ubicadas en Arauca, Ibagué, Medellín, Montería, Cúcuta, Florencia, Villavicencio, Mocoa, Popayán, Sincelejo y Tumaco.

Consolidación Territorial trabaja de manera conjunta con los sectores públicos, privado y de cooperación internacional para que la oferta del Estado llegue de manera articulada a las comunidades que habitan en las zonas de intervención (161 municipios en 22 departamentos del país)

A través de los procesos de participación social y comunitaria, la entidad identifica y prioriza con la población que habita en estos sectores, las visiones de desarrollo territorial que demanda la gestión institucional y la ejecución de obras y proyectos; así mismo, se adelantan acciones para fortalecer el tejido social, generar confianza y aportar a la cultura de la legalidad.

Para el logro de estas acciones, Consolidación Territorial, a través del código de ética y buen gobierno, reglamenta los valores comunes de los servidores públicos de la entidad, quienes están capacitados para orientar a los ciudadanos y las partes interesadas, sobre el objetivo misional, el alcance de programas, las metas del Gobierno Nacional plasmadas en el Plan Nacional de Desarrollo y el rol que cada uno de los habitantes del territorio tiene en la consolidación y reconstrucción de territorios para la paz^[3].

Adicionalmente, la entidad brinda a la ciudadanía y partes interesadas un servicio enmarcado dentro de la ley y los derechos humanos, a través del lineamiento institucional de servicio al ciudadano, mediante el desarrollo de estrategias en las actividades de los 18 procesos institucionales, basándose en los principios, derechos, tecnologías de la información, comunicaciones y gestión documental; generando confianza, participación y corresponsabilidad con la ciudadanía y partes interesadas en la gestión. Lo anterior teniendo en cuenta que la entidad adoptó el Sistema Integrado de Gestión^[4].

Por lo anterior la UACT ha contemplado el servicio y la atención como parte fundamental del

desarrollo misional, con el propósito de brindar una atención a la ciudadanía y partes interesadas. En el 2015, tomando estas consideraciones y en concordancia con la operación por procesos que viene desarrollando la entidad, se realizó un ejercicio participativo con los diferentes procesos, con el objeto de alinear los esfuerzos y actividades institucionales hacia la construcción de un esquema de servicio de la entidad, logrando la definición de lineamientos de política, estrategias, canales y procedimientos considerados como idóneos para ofrecer los programas y actividades con oportunidad y eficiencia en los territorios.

PRESENTACIÓN DEL MODELO SERVICIO AL CIUDADANO.

Un modelo de servicio centrado en el ciudadano debe responder a las políticas de modernización de la administración pública, el Buen Gobierno, la simplificación de trámites y participación ciudadana.

Es en la aplicación efectiva del modelo de servicio a los ciudadanos en donde se materializa la propuesta de valor de la UACT, con un servicio diferenciador acorde con las necesidades de los ciudadanos.

La Dirección General, Secretaría General - Proceso Servicio al Ciudadano son las encargadas de direccionar las políticas públicas, las normas, los programas, las metas, las actividades y los recursos destinados al área de Servicio al Ciudadano definidas por el Gobierno nacional, en lo relacionado con su diseño, puesta en marcha y seguimiento, encaminadas a la generación de estrategias para incrementar la confianza, la relación cotidiana y los niveles de satisfacción entre los ciudadanos y la UACT.

La implementación de una visión integral de los servicios prestados, con el convencimiento que, más que determinar normas o reglas disciplinarias a los funcionarios y colaboradores, lo fundamental es establecer el compromiso de brindar un servicio público con oportunidad en la respuesta, inclusión, claridad y calidez en el lenguaje utilizado, que involucra a todos sin distinción.

ALCANCE DEL MODELO.

El modelo de servicio de atención de la UACT, coordina, integra y alinea los esfuerzos institucionales para:

- Identificar el servicio y atención al ciudadano como un proceso transversal de apoyo a la entidad y estratégico para el ciudadano, dado que a través del mismo, se satisfacen las necesidades de la ciudadanía y partes interesadas que requieren de los programas de conformidad con su misión.
- Promover la participación de los servidores públicos, la transversalidad de los procesos y el trabajo en equipo en pro del servicio.
- Mantener relaciones de valor, satisfactorias y eficientes con los ciudadanos y partes interesadas.
- Brindar atención oportuna a los requerimientos de acuerdo con la normatividad establecida.
- Hacer uso de los canales de atención existentes en la UACT, para facilitar la comunicación, interacción y relación de la entidad con la ciudadanía y partes interesadas.

- Sensibilizar el uso del lenguaje claro y cálido en la atención a los ciudadanos y partes interesadas.
- Promover la cultura de atención y servicio al ciudadano al interior de la entidad.
- Aplicar de manera obligatoria por parte de los servidores públicos, los postulados que contiene el presente manual.

PRINCIPIOS ORIENTADORES.

Los principios orientadores que rigen el proceso de servicio al ciudadano de la UACT, serán los mismos que han sido determinados en el diseño de servicios de Gobierno el Línea^[5].

Se constituyen como principios del servicio, los contemplados en el Código de Ética y Buen Gobierno adoptado en la UACT^[6].

SEGMENTOS DE POBLACIÓN ATENDIDOS.

La gestión institucional se concentra en los municipios focalizados por las dos políticas de Estado, anteriormente descritas, que llegan a zonas con una débil presencia institucional, afectadas por cultivos ilícitos y violencia, en las que se destacan ecosistemas de gran valor ambiental y estratégico, sectores con un alto potencial de desarrollo social y económico, donde habitan más de un millón y medio de colombianos.

No obstante lo anterior, es importante anotar que la intervención de la UACT se hace con un enfoque territorial, lo que significa que el marco de atención no se segmenta a un público específico, sino que por el contrario todos aquellos que habiten en las zonas focalizadas por la entidad podrán beneficiarse de la articulación interinstitucional y de los programas que ponga en marcha Consolidación Territorial.

DEFINICIONES.

TERRITORIO

El territorio, se comporta como un sistema sinérgico (dinámico) que integra voluntariamente a actores en un espacio físico, alrededor de las dimensiones ambiental, económica, cultural, política y social. El sistema territorio se potencia sobre la base de relaciones de confianza y esquemas de coordinación entre los diferentes actores, tanto en el ámbito público como en el privado^[7].

Para la UACT, el término territorio tiene como entendido, las regiones focalizadas en sus diferentes niveles (municipal, corregimental y veredal), donde se articula la oferta público - privada del orden nacional e internacional, en cuanto a proyectos sociales, de infraestructura y productivos definidos; las asociaciones y organizaciones comunitarias; así mismo, es el espacio de desarrollo de las políticas, planes, programas y normatividad focalizada en los mismos, respetando el contexto cultural, político, histórico, jurídico con cada acción.

CIUDADANÍA

La comprensión de ciudadano no se limita en este contexto al sujeto activo de derechos políticos, sino que se orienta todas las personas que entablan una relación con el Estado y que son destinatarias de políticas públicas.

Así entonces, el concepto ciudadano ha evolucionado en concordancia con las diferentes transformaciones institucionales que se han dado desde la Red de Solidaridad, el Plan Colombia, Acción Social hasta el Sector de la Inclusión Social y la Reconciliación. Conceptos como beneficiario, el cual se enriqueció hacia una visión de ciudadano cliente, en donde el Estado es un proveedor de servicios, entre los que este puede elegir en búsqueda de su satisfacción personal.

En la actualidad se le reconoce como parte de la solución, dando origen a un nuevo concepto: ciudadano socio, aquel que en ejercicio de sus derechos hace parte de las decisiones que afectan su vida cotidiana.

Para la UACT, está determinada con características comunes, ya que actúa en un territorio focalizado con base en unos criterios definidos y reconocida como población vulnerable y vulnerada; y aquella involucrada en cultivos ilícitos.

La ciudadanía también está identificada como aquellos usuarios de canales o beneficiarios de programas que en su mayoría consultan por la oferta institucional (programas), donde se encuentran: organizaciones, agremiaciones, asociaciones, estudiantes, investigadores entre otros.

PARTES INTERESADAS

Dentro del ejercicio misional, la entidad realiza una labor de articulación institucional para llevar la oferta al territorio y el fortalecimiento de la gobernabilidad, a través de la institucionalización del territorio, garantizando la participación ciudadana como herramienta principal de la comunicación con la ciudadanía, por ello uno de los actores preponderantes del accionar de la UACT es la parte interesada.

Como parte interesada o partes interesadas se entienden todas las instituciones y organizaciones que por la naturaleza de sus funciones interactúan con la UACT: públicas nacionales, públicas regionales, privadas, de cooperación internacional, operadores, proveedores entre otros.

Las partes interesadas, también se relacionan con la UACT a través de los diferentes canales, para acordar con los procesos misionales las alternativas para atender las necesidades y requerimientos del territorio y la ciudadanía, así como, generar las dinámicas de desarrollo para cada una de ellas.

Clientes internos o Servidores Públicos vinculados a la entidad. Son los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios a la UACT.

CONTEXTO NORMATIVO.

Las acciones comprendidas en el sistema de atención se encuentran dentro del marco jurídico que regula los aspectos relacionados con la prestación de servicios a los ciudadanos, el ejercicio del derecho de petición, la gestión administrativa del Estado y el Gobierno en Línea; así mismo, se encuentra lo relacionado con el cumplimiento de las responsabilidades legalmente encomendadas a la entidad y los mandatos judiciales en cuanto a la atención de la población.

En general, puede establecerse que las necesidades de atención de los ciudadanos y partes interesadas constituyen peticiones presentadas a la entidad por diversos medios, de lo que se desprende que, los principales conceptos y normatividad, son los siguientes:

– El artículo [23](#) de la Constitución Política de Colombia establece que toda persona tiene derecho

a presentar peticiones respetuosas a las entidades en interés general o particular y obtener pronta solución, así como acceder a los documentos públicos salvo los casos que señale la ley.

– Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y lo Contencioso Administrativo (CPACA), expresa el propósito de proteger y garantizar los derechos fundamentales de las personas a través del cumplimiento de los fines de Estado y la administración eficiente de las entidades públicas. Esta norma consigna el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades; así como a recibir información y orientación al respecto. En los artículos [7o](#) y [8o](#) se expresan los deberes de las entidades frente a la atención y la información, resaltando la eficiencia y oportunidad en el trámite a las peticiones, el trato digno a las personas y la obligación de tener a disposición de los ciudadanos, información actualizada y completa.

La Sentencia C-818 del 2011, declaró inexecutable los artículos [13](#) a [32](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA, Ley 1437 de 2011).

Al respecto, el Consejo de Estado advirtió que se debe entender la reincorporación o reviviscencia parcial y transitoria de los capítulos II, III, IV, V, VI y algunas disposiciones del capítulo VIII del Código Contencioso Administrativo (CCA, Decreto-ley [01](#) de 1984)

– La Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único en su artículo [34](#) - numerales 15, 19, 34, 37, 38, 39 y 40, consagra los deberes de todo servidor público respecto del tema de Servicio al Ciudadano, así:

(...) “15. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos. (...) 19. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición (...) 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. (...) 37. Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar. 38. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. 39. Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa de acuerdo a lo preceptuado en la ley. 40. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función”.

– Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, que en sus artículos [73](#) y [76](#), consagra normas sobre servicio al ciudadano, reglamentados por el Decreto [2641](#) de 2012, así:

“**Artículo 73.** Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

“**Artículo 76.** Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y

reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma”.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

PARÁGRAFO. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.

– Ley [872](#) de 2003: Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Capítulo 8.2 Seguimiento y Evaluación

8.2.1 Satisfacción del cliente

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

– Ley [712](#) <sic, 1712> de 6 de marzo de 2012 <sic, es 2014>, ley de Transparencia Pública, en cuanto a las garantías para el ejercicio del acceso a la información, principalmente artículos [24](#) a [27](#).

– Decreto [103](#) de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley [1712](#) de 2014 y se dictan otras disposiciones”, en relación con el acceso a la información pública, y el modo de respuesta a solicitudes de información.

Igualmente se encuentra contemplado el tema de servicio al ciudadano en los siguientes documentos de política y planeación nacional:

El Conpes 3292 de 2004: Racionalización y Automatización de Trámites. Programa de Renovación de la Administración Pública: PRAP. Objetivo: Establecer un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública. Plantea la Estrategia del Proyecto de Racionalización de Trámites: Fortalecimiento Tecnológico. Cuyo segundo objetivo consiste en “Asistir al proceso mismo de la racionalización de trámites, procesos y procedimientos a través de la articulación de los trámites en red (flujogramas) y la implementación de los modelos

de simplificación que permitan identificar puntos críticos, optimizar tareas y simular cambios”.

El Conpes 3649 de 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Con este documento se presentan a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes) los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la administración pública nacional de manera directa o de particulares.

El documento de política Visión Colombia 2019, en su componente: Un Estado Eficiente al Servicio de los Ciudadanos, establece: “(...) Para 2019, el Estado deberá haber consolidado un modelo óptimo de inversión en la economía en sus funciones de planeador, regulador, controlador y promotor; deberá ser un Estado eficiente y transparente, en el que las decisiones de inversión estarán basadas en evaluación de resultados y donde el insumo fundamental de dicha evaluación será la existencia de información en tiempo real, y pública. (...) Colombia deberá alcanzar estándares adecuados de generación de información confiable y oportuna, y de uso colectivo. El Estado promoverá su disseminación, aprovechando el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. (...) Corregir las fallas del Estado y optimizar la intervención estatal en la economía implica el rediseño del modelo burocrático de gestión pública. Para el año 2019 se prevé que en Colombia dicho modelo se caracterizará por el gobierno de la información, la innovación administrativa, la prestación de servicios hechos a la medida, la gestión pública por resultados, el manejo gerencial del recurso humano y la ejecución de políticas de mejoramiento continuo.

El Decreto 1151 de 2008, señala: Artículo [2o](#). “Objetivo de la Estrategia Gobierno en Línea, GEL. El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”.

El Decreto 2623 de 2009 crea el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, estableciendo en su artículo 3: “(...) El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública”.

El Manual de Sistema de Gestión Integral de la Entidad incorpora el primer principio de la norma NTCGP 1000:2004 en los siguientes términos: 1) Enfoque hacia el cliente: “La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas”.

Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos” (Ley [1450](#) de 2011): Capítulo 7: “señala que la transparencia y la calidad de la información pública son un requisito fundamental de la rendición de cuentas y a la vez del buen gobierno”, en el que se destacaba el denominado diálogo con los ciudadanos, a través de los diferentes medios; igualmente señalaba el documento que: “la gobernabilidad del sector público contempla 'un conjunto de responsabilidades y prácticas, políticas y procedimientos (...) que proveen una directiva estratégica, aseguran el logro de objetivos, controlan el riesgo y utilizan los recursos con responsabilidad y rendición de cuentas” (PND 2010, 623). En este sentido, el Gobierno Nacional

ha previsto fortalecer el modelo de gobernabilidad mediante “el continuo mejoramiento de la administración pública, centrado en la transparencia, la rendición de cuentas y la pulcritud en el manejo de los recursos públicos”.

El PND definió los principios orientadores que promoverán el ejercicio del Buen Gobierno y que permitirán alcanzar la modernización, la eficiencia y la eficacia administrativa, así:

- Transparencia: enfocada a la rendición de cuentas
- Gestión pública efectiva: comprende programas para la innovación y eficiencia y los programas estratégicos para el Buen Gobierno.
- Vocación por el servicio público: acciones para modernizar el empleo público y fortalecer el sector Administrativo de la Función Pública.
- Participación y servicio al ciudadano
- Lucha contra la corrupción

Cada uno de estos pilares buscaba promover acciones de coordinación o mejoramiento institucional que les permitan a los colombianos hacer pleno uso de su ciudadanía para hacer exigibles las responsabilidades del Estado y la Administración Pública en la provisión de servicios para proteger, garantizar y promover sus derechos. Es en ese contexto en el que el diseño e implementación de una política pública en materia de servicio al ciudadano adquiere pleno sentido y coherencia.

Como pilar estratégico del Buen Gobierno, en el PND se definieron los 4 ejes de intervención que orientarían la acción de la política del Gobierno del Presidente Santos en la materia: (i) mejorar el tratamiento de las solicitudes del ciudadano que accede a los servicios de la Administración Pública; (ii) cualificar los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano; (iii) fortalecer el enfoque de gerencia del servicio al ciudadano en la administración político-nacional; y, (iv) contribuir a la coordinación y al impulso de iniciativas integrales de mejoramiento de los canales de atención de las entidades.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

En la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial (UACT), la Dirección General, la Secretaría General y su función de servicio al ciudadano, son las encargadas de direccionar e implementar las políticas, normas, programas, metas, actividades y recursos destinados a desarrollar el proceso de Servicio al Ciudadano, definidas por el programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), en lo relacionado con su diseño, puesta en marcha y seguimiento, para la generación de estrategias que incrementen la confianza, la relación cotidiana y los niveles de satisfacción entre los ciudadanos y la UACT. Esto, a través de estrategias presenciales y no presenciales; que se valen del uso de las tecnologías con el fin de garantizar el acceso a una información, rápida, confiable y de bajo costo, para que la ciudadanía y partes interesadas estén mejor informadas.

MISIÓN

“Promover la presencia institucional del Estado, del sector privado y la cooperación internacional para la consolidación y reconstrucción de territorios y fomentar la confianza ciudadana en las zonas focalizadas por la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial y por la

Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo para la Consolidación Territorial”.

VISIÓN

“En el 2022, seremos la entidad líder reconocida, en la coordinación y articulación público-privada y social que facilite la incorporación de los territorios al desarrollo nacional, con fundamento en la legalidad, la participación y aporte a la superación del conflicto”.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:

Promover la presencia e intervención de las entidades del sector público, sector privado y la cooperación internacional de manera efectiva para la consolidación y reconstrucción de los territorios.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:

Lograr territorios libres de cultivos ilícitos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:

Fortalecer los gobiernos, la institucionalidad territorial y los espacios de participación comunitaria.

OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:

Realizar seguimiento a la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial, la Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos ilícitos y Desarrollo Alternativo.

TRÁMITES Y SERVICIOS

Atendiendo la reglamentación de la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional y a las directrices del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) del Departamento Nacional de Planeación, la UACT dio cumplimiento a los lineamientos generales de la estrategia antitrámites, presentándose para el registro en el SUIT:

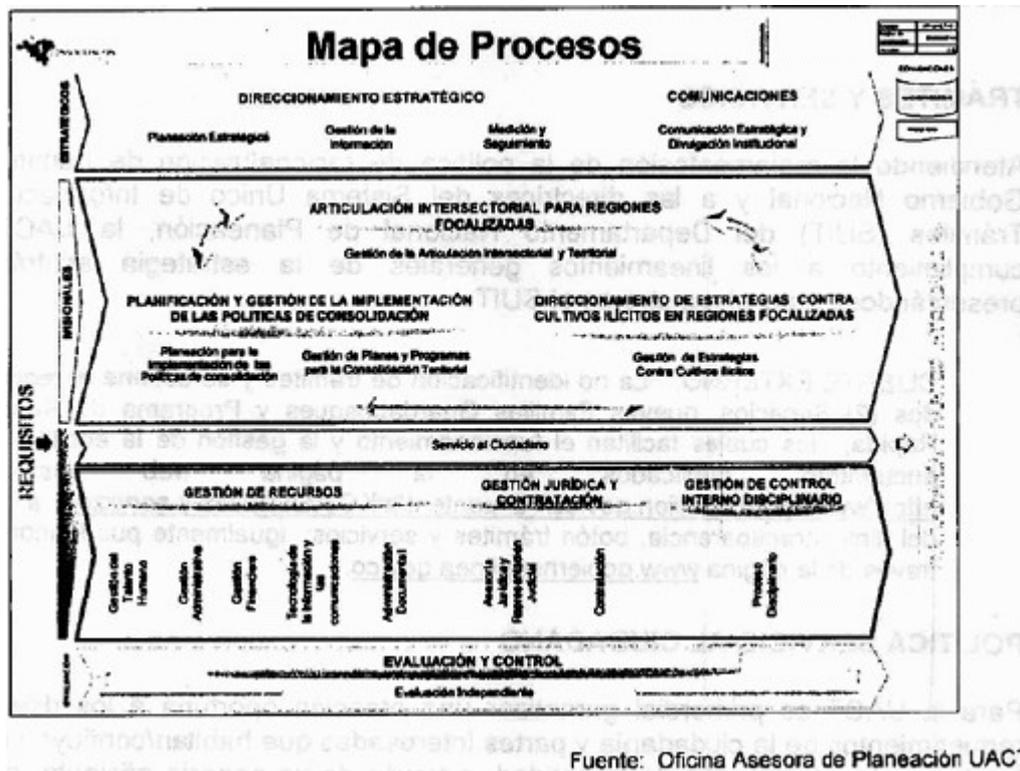
CLIENTE EXTERNO: La no identificación de trámites y se obtiene el registro de dos (2) Servicios: nuevas Familias Guardabosques y Programa de Respuesta Rápida, los cuales facilitan el funcionamiento y la gestión de la entidad, y se encuentran publicados en la página web institucional <http://www.consolidacion.gov.co/?g=content/tr%C3%A1mites-y-servicios> a través del link: transparencia, botón trámites y servicios; igualmente puede ingresar a través de la página www.gobiernoenlinea.gov.co.

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Para la UACT es primordial garantizar una atención oportuna a los diferentes requerimientos de la ciudadanía y partes interesadas que habitan/confluyen en los territorios de intervención de la entidad, a través de un servicio eficiente, que se articula con los principios de humildad, lealtad, honestidad, respeto, compromiso, transparencia, solidaridad, responsabilidad y justicia, descritos en el Código de Ética y Buen Gobierno^[8] de la Entidad.

OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA

Prestar atención oportuna a los requerimientos de la ciudadanía y partes interesadas que habitan/confluyen en los territorios de intervención de la entidad, a través de un servicio eficiente.



UBICACIÓN DEL PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

ESTRUCTURA DEL MODELO.

CANALES Y MEDIOS DE ATENCIÓN

El ciudadano, las instituciones y los territorios atendidos por la UACT, reciben atención utilizando diferentes canales: presencial, escrito, telefónico y virtual.

CANAL PRESENCIAL

Estrategia de atención presencial

Es aquella en que el ciudadano establece una interacción física, directa, con las personas designadas por la UACT para atenderlo en el marco de un espacio adecuado para tal fin. La UACT cuenta con una Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en la sede central de la ciudad de Bogotá, las sedes regionales y las oficinas de los enlaces municipales para la atención en territorio.

Puntos de atención. En los puntos de atención definidos por la UACT se debe implementar un filtro para priorizar las personas que requieren atención preferencial y diferencial. La atención que se brinda debe ser para todos los ciudadanos que acuden en los días y horarios establecidos, sin restringir la atención por ningún motivo.

Se establece el horario de atención personalizada al público, acorde con la jornada de trabajo de

ocho (8) horas y cuarenta y cinco (45) minutos instituida para los colaboradores, y las normas que definen los tiempos de atención a los ciudadanos por parte de las entidades^[9] (La jornada laboral de la UACT es de lunes a viernes desde las 7:30 a. m. hasta las 5:00 p. m.)

El horario de atención directa al público en el nivel nacional y en todas las gerencias regionales iniciará treinta (30) minutos luego del comienzo de la jornada laboral, y terminará cuarenta y cinco (45) minutos antes de que esta culmine; estos espacios corresponden al alistamiento y al cierre respectivamente. En todo caso deberá cumplirse con la jornada continua que permita la atención al público en horario extendido y durante ocho (8) horas en total.

La información con los horarios adoptados, deberá ser comunicada oportunamente al nivel nacional de la UACT. Los horarios de atención directa al público en las gerencias regionales se fijarán a la entrada de cada sede.

Cuando por motivos de fuerza mayor el horario o lugar de atención sea modificado, deberá informarse ampliamente a la población.

Uso de distintivos para colaboradores de atención personalizada

La apariencia personal de los funcionarios en los puntos de atención es la imagen de la entidad. Se espera que, acorde con las condiciones del lugar, aquella sea siempre la apropiada. No deben emplearse lentes oscuros mientras se brinda la atención.

Los funcionarios dedicados a las actividades de servicio al ciudadano deberán portar el carné de manera permanente en sitio que sea visible.

El cuidado y la apariencia de los puestos de atención transmiten de manera inmediata un mensaje sobre la entidad. Por ello, resulta necesario ser especialmente cuidadosos y pulcros en su manejo, evitando crear en el ciudadano una impresión de desorden y distracción que incida negativamente en la calidad del servicio.

Para prevenir la dispersión del mensaje institucional, es importante restringir la inclusión de fotografías personales, imágenes ajenas a los programas de la institución, calcomanías, afiches o pancartas en áreas no establecidas para ese fin y en los puestos en los cuales se ofrece atención al usuario.

Información de los servicios ofrecidos. Los servicios ofrecidos en los puntos de atención deben estar publicados en un lugar visible y de fácil acceso para los ciudadanos y partes interesadas.

Teniendo en cuenta las personas que no saben leer, la información publicada debe ser clara y debe contener imágenes ilustrativas que faciliten la comprensión. Adicionalmente, el punto de atención debe contar con una adecuada señalización de acuerdo con el plan de emergencias y evacuación.

Protocolo para la atención personalizada

– Mientras se atiende a los usuarios se prescindirá de realizar actividades ajenas a la atención requerida, ni consumir alimentos; esto los hará sentir importantes para quien los atiende y para la entidad.

– La comunicación será clara y respetuosa, utilizando un tono de voz moderado, manteniendo un contacto visual y una postura que demuestre interés en la atención que se está brindando. Implica

asumir una actitud frente al ciudadano y partes interesadas, la consciencia de que este no es un número más dentro de la estadística.

– Mientras el ciudadano expone su situación, su necesidad o inquietud, no debe ser interrumpido. Debiéndosele hacer las preguntas del caso una vez termina su narración.

– La información al ciudadano se transmitirá de manera que no haya confusiones, absteniéndose de emplear abreviaturas, lenguaje complejo o demasiado técnico. Asegurarse de que al usuario le ha quedado clara la asesoría recibida.

– Cuando sea necesario diligenciar algún formulario se debe verificar si el ciudadano y partes interesadas requieren de información adicional, instrucciones o ayuda, dependiendo de su caso particular.

– Para la atención de los ciudadanos en los puntos en que esta se brinda de forma personalizada, se otorgarán citas o turnos de atención, evitando que el usuario deba presentarse personalmente para solicitarla.

– Cada punto de atención personalizada dispondrá de horarios dentro de los cuales se asignarán citas a los usuarios; quienes las solicitarán previamente a través de comunicación con el centro telefónico o la telefonía móvil. Lo anterior, sin perjuicio de los espacios que deben destinarse para la atención de los ciudadanos que presentan personalmente, a la sede donde se brinda aquella, sin cita o turno previo. Este proceso será coordinado con cada punto de atención, respectivamente, para su información.

Registro de la atención. Se debe implementar en cada punto de atención, donde la UACT hace presencia, una herramienta que permita evidenciar la atención y orientación brindada a los ciudadanos. Esta herramienta deberá contener:

a) Fecha de atención.

b) Lugar de atención.

c) Registro de nombres completos (primer nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido).

d) Documento de identidad (registrar sin puntos).

e) Datos de contacto de las personas atendidas (dirección, teléfono, correo).

f) Registrar atención diferencial y preferencial.

g) Solicitud del ciudadano.

h) La información básica de la población por su condición diferencial.

i) Servicios brindados (oferta del nivel territorial).

j) Observaciones.

Las personas en la atención son los responsables por la información que se consigna en la herramienta y deben velar por registrar los datos completos de la persona que atiende.

Las solicitudes que se hayan realizado y requieran de trámite posterior a la atención, al final de

cada jornada en el momento de cierre deben ser organizadas y entregadas a los responsables del proceso. Posteriormente, se debe hacer seguimiento hasta que el trámite del ciudadano haya sido resuelto.

Atención personalizada a ciudadanos en situaciones especiales o difíciles

Cuando un ciudadano atendido por la UACT, por su condición de vulnerabilidad o como efecto de su situación de víctima, puede encontrarse en un estado psicológico de fragilidad, que en términos genéricos es catalogado como “cliente difícil”^[10]. Según diversas teorías psicológicas, este ciudadano necesita: i) Contención emocional, que lo escuchen y empaticen con él; ii) protección y; iii) solución a su problema.

El funcionario debe partir de que la situación problema no es un asunto personal.

Debe poner en práctica la capacidad de escuchar y de poner en palabras la habilidad para demostrar que está comprendiendo la problemática expresada por el ciudadano. Formular preguntas y anotar los puntos básicos que permitan, una vez el cliente haya expuesto, tener presente las cuestiones relevantes para resolver la situación problema.

Es necesario evitar involucrarse en situaciones de agresividad, asumiendo una actitud conciliadora, sin reproducir o proyectar la hostilidad que pueda expresar el usuario. Una vez comienza a descender el nivel de agresividad, es probable que el ciudadano se quede sin palabras para continuar con su descarga.

Es fundamental abstenerse de emitir respuestas que estimulen la situación de frustración: “no tengo idea de cómo resolver su problema”: “aquí a todos se les responde lo mismo”, y frases por el estilo, que aumentan la agresividad del ciudadano. La Constitución y la ley reconocen que toda petición, queja o reclamo, presentada por cualquier medio, debe presentarse de manera respetuosa, so pena del rechazo de la misma^[11].

Personas con discapacidad, de la tercera edad, menores de edad y mujeres en estado de embarazo

Estas personas, por su condición particular, requieren una atención preferencial que garantice el ejercicio de sus derechos en la misma medida que el resto de la población. Además de las pautas mencionadas anteriormente, para que los ciudadanos que se encuentran en una situación preferencial accedan efectivamente a los servicios de la UACT, es necesario tener en cuenta:

- En el caso que se presenten filas para el ingreso al sitio de atención, estas personas deben hacerlo inmediatamente.
- Ubicarlas en un lugar cómodo, si la persona con discapacidad se encuentra en silla de ruedas, es necesario identificar un espacio donde pueda situarse fácilmente.
- Una vez ingrese el ciudadano, identificar el servicio requerido e informar al responsable de la atención de su presencia para que dé prioridad en la atención a esta persona.
- Si el caso particular lo requiere, se realiza la atención en el lugar del punto de atención en el que se encuentra ubicado el ciudadano, evitándole desplazamientos que generen incomodidades.

En el caso de personas con discapacidad, es importante tener en cuenta que no deben asumirse actitudes sobreprotectoras o paternalistas que estigmaticen a las personas en condición de discapacidad, por lo que deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones según el tipo de

discapacidad del ciudadano.

Retraso mental^[12]. Se debe tener en cuenta el factor tiempo, según el ritmo que lleve cada uno y utilizar metodologías de atención claras que faciliten la comprensión, pasando de lo simple a lo complejo, sin dar nada por entendido o sabido. En lo posible acudir a ejemplos para transmitir una idea.

Discapacidad auditiva. Para personas que necesitan intérprete de lengua de signos, hablar a una velocidad que facilite la comprensión, utilizando pausas. Reforzar la información brindada con material escrito. Si usa lectura labial, vocalizar claramente, a un ritmo moderado, retirando de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz. Hablar mirando al frente, hacia el usuario, evitando gesticulaciones inapropiadas y repitiendo cuantas veces sea necesario para contribuir a la comunicación.

Discapacidad visual. Presentarse de manera cálida ante la persona que requiere atención, dándole el nombre completo y una descripción breve y clara de la actividad a realizar. Utilizar el nombre o un toque en el hombro de la persona a la que se dirige utilizando orientaciones especiales definidas.

Discapacidad física. Los sitios de atención deben contar con infraestructura física adecuada, con el fin de facilitar el acceso y la estadía del ciudadano cliente.

Atención a las comunidades en territorio

Se debe disponer de rutas de atención diferencial para la orientación de comunidades afrodescendientes e indígenas que frecuentan el punto de atención, por lo cual hay que tener en cuenta lo siguiente:

- Es importante haber reconocido las comunidades que frecuentan el punto de atención y establecer la información general en los dialectos propios de las comunidades.
- La información se debe brindar de manera personal o por medio de documentos escritos tales como plegables donde se indiquen los: horarios y los servicios ofrecidos.
- En el caso de encontrarse indígenas que no hablen con claridad el español, procurar apoyarse en las organizaciones y cabildos para evitar confusiones en las solicitudes que hacen.
- Tener en cuenta al desarrollar documentos, que se deben evidenciar las comunidades existentes en el territorio, tanto para la información escrita como visual.
- Tener claras las rutas y oferta vigente en el nivel territorial para estas comunidades.

Guía para brindar atención personalizada:

- Saludar, identificarse y presentarse.
- El ciudadano debe saber con quién está hablando en cada momento. Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición. Buenos días/tardes/noches, mi nombre es..., trabajo por la consolidación de nuestros territorios, en qué le puedo servir...
- Se procede a diligenciar la herramienta –Formulario Único de Registro– la cual permite evidenciar la atención y orientación brindada a los ciudadanos.

– Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “señor” o “señora”. Su nombre es, su identificación... y demás datos del formulario. Se pregunta: ¿qué servicio solicita? Y se inicia la explicación a su solicitud.

Atención Cliente Interno UACT

Para conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos de la UACT, se desarrollará una estrategia de atención presencial a través de la ventanilla única en el nivel central-Sede Bogotá, consistente en rotar el buzón de sugerencias por cada una de las dependencias para que los funcionarios y contratistas den a conocer sus inquietudes frente a los servicios internos de la entidad, para lo cual se tiene un formato de fácil diligenciamiento. Terminada la jornada en cada dependencia, se realizará un informe consolidado, que servirá de base para plantear los temas a los diferentes procesos para su conocimiento y análisis.

CANAL TELEFÓNICO

La UACT cuenta con la línea telefónica 422 10 30 con extensiones de comunicación con los funcionarios de cada área en el nivel central y regional. Se seguirán para la atención en este canal los siguientes protocolos:

Contestar al teléfono con voz moderada, así:

- Unidad de Consolidación Territorial, buenos días, habla... (nombre), en qué le puedo servir ...
- Una vez identificada la necesidad del ciudadano o partes interesadas, se procede a brindar la información requerida.
- En caso de ser necesario se comunicará con el funcionario o dependencia que tenga la información que está siendo requerida por el ciudadano o partes interesadas.

Se deberá llevar registro de atención telefónica con los siguientes datos:

- a) Fecha de atención.
- b) Lugar de atención.
- c) Registro de nombres completos (primer nombre, segundo nombre, primer apellido, segundo apellido).
- d) Documento de identidad (registrar sin puntos).
- e) Datos de contacto de las personas atendidas (dirección, teléfono, correo).
- f) Registrar atención diferencial y preferencial.
- g) Solicitud del ciudadano.
- h) La información básica de la población por su condición diferencial.
- i) Servicios brindados (oferta del nivel territorial).
- j) Observaciones.

CANAL VIRTUAL

Este canal de comunicación está bajo la administración de la Oficina de Comunicaciones, con quien el Proceso Servicio al Ciudadano trabaja conjuntamente, respetando la estrategia dispuesta por esa dependencia para tal fin.

La provisión de trámites y servicios por medios electrónicos, la apertura de espacios de participación y la mejora en la calidad de la información de las entidades públicas han sido logros importantes en los últimos años. Gracias al Gobierno en Línea, la población tiene acceso a la información pública en los sitios web del Estado, lo cual incluye el 100% de los municipios, hecho que distingue a Colombia como líder latinoamericano en presencia en Internet. Así mismo, se ha aumentado significativamente el número de trámites y servicios por medios electrónicos y el país ha mejorado en las mediciones internacionales^[13], hecho que demuestra los avances importantes en esta materia.

A nivel del país, el Gobierno colombiano, dentro de sus objetivos de desarrollo 2011-2014 planteó el impulso a la masificación y uso de las TIC y uno de sus componentes es el de Gobierno en Línea, lo cual señala un nuevo horizonte para esta política que ya hace parte de la gestión pública.

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones son un factor que contribuye con el desarrollo de las sociedades a través de diversos mecanismos. Uno de dichos mecanismos es el uso de las TIC en el Estado ya que contribuye con los cambios en la forma de gobernar y en la manera en que los ciudadanos y las organizaciones se relacionan con sus Estados. El éxito de esta nueva forma de gobernar exige, al mismo tiempo, nuevos modelos para debatir y decidir las estrategias, nuevas formas de transacciones y de negocios, nuevas formas de escuchar a los ciudadanos y a las comunidades y nuevas formas de organización, gestión y entrega de información.

En este escenario, la estrategia de Gobierno en Línea en Colombia tiene como visión la de un Estado construido por y para los colombianos, mediante el aprovechamiento de las TIC para la prosperidad del país. Esta visión parte de considerar al Estado como una construcción colectiva en el cual las potencialidades de cada persona, incluyendo las de los servidores públicos, pueden ser puestas a disposición de los demás y, a su vez, las instituciones públicas responden de manera efectiva a los intereses de la sociedad, proceso en el cual las TIC juegan un rol fundamental. Esto genera un impacto positivo sobre la gestión pública, sobre la competitividad y sobre la sociedad en su conjunto.

La Estrategia, tiene a su vez, el propósito de contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que presta mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad, mediante el aprovechamiento de las TIC. Lo anterior, mediante el logro de cuatro objetivos específicos:

- Facilitar la eficiencia y colaboración en y entre las entidades del Estado, así como con la sociedad en su conjunto.
- Contribuir con el incremento de la transparencia en la gestión pública.
- Promover la participación ciudadana haciendo uso de los medios electrónicos.
- Fortalecer las condiciones para el incremento de la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida.

– Estos objetivos van de la mano con los lineamientos mundiales que promueven el uso de las TIC para el cumplimiento de los objetivos de desarrollo, pero también están enmarcados dentro de los objetivos de desarrollo del país, atendiendo las recomendaciones establecidas dentro del marco de la Conferencia de Plenipotenciarios de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)^[14] 2010 (PP-10), la Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina “eLAC 2010-2015”^[15], la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI)^[16], los lineamientos de acción sugeridos por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)^[17], las actividades de la Corporación de Internet para la Asignación de Nombres y Números (ICANN, por sus sigla en inglés)^[18], los informes del Registro de Direcciones de Internet para América Latina y Caribe (LACNIC, por sus siglas en inglés)^[19], entre otras organizaciones, Colombia debe liderar un entorno propicio que garantice el desarrollo de la Sociedad de la Información, la conectividad digital, el cierre de la brecha de servicios de digitales y la apropiación de las TIC.

La UACT cuenta con

<https://www.facebook.com/consolidacionterritorial>

@consolidaciont

YouTube: <https://www.youtube.com/ConsolidacionUACT>

PETICIONES

El derecho de petición consiste en la posibilidad que tienen todas las personas de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades a través de cualquier medio (verbal, escrito, telefónico y virtual/electrónico) así como ante algunos particulares, y de obtener su pronta resolución. Tiene carácter de derecho fundamental, lo que significa que es procedente protegerlo mediante la acción de tutela ante cualquier actuación que constituya una vulneración o amenaza al mismo.

– Reglas jurisprudenciales de la Corte Constitucional

- a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.
- b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si esta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.
- c) La respuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario de manera oportuna, clara, precisa y congruente con lo solicitado. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.
- d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.
- e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas, cuando la ley así lo determine.

f) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo [60](#) del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.

g) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser esta una expresión más del derecho consagrado en el artículo [23](#) de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.

Las peticiones, quejas y reclamos, en adelante peticiones, son interpuestas por los ciudadanos ante la Unidad; dichas peticiones pueden presentarse de manera verbal en el marco de la atención personalizada, telefónica o de manera escrita, bien sea mediante la radicación de documento físico, remisión de fax, así como virtual, a través del correo electrónico y del portal de Internet.

Las peticiones se clasifican en:

– Peticiones de interés particular: Consiste en aquellas solicitudes que el ciudadano presenta buscando la respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

– Peticiones de interés general: La solicitud que involucra o atañe a la generalidad, es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados .

– Peticiones de información: Se busca la averiguación de un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad. Incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

– Peticiones de consulta: Consiste en someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución. Es decir, la respuesta a una consulta es apenas un concepto que carece de fuerza vinculante. Es la solicitud que se eleva ante las autoridades para que manifiesten su opinión, juicio o valoración sobre materias conforme con sus atribuciones legales, en espera de obtener información de utilidad para satisfacer sus necesidades.

– Peticiones de queja y reclamo: La queja se considera como la manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

La queja, es la solicitud mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades, posibles conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o

adjudicado la prestación de un servicio.

El reclamo, es la solicitud mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

– Denuncia

Es la solicitud mediante la cual se hace conocer a las autoridades la posible comisión de un delito e informa el posible autor del mismo.

En la UACT la queja y la denuncia se interponen por cualquier medio, pero inmediatamente estas sean radicadas se dará traslado por competencia para su conocimiento a la oficina de disciplinarios para su respectivo trámite.

– Sugerencia

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

Frente a la calidad de la respuesta se hace indispensable comprender que el derecho de petición requiere una pronta resolución sobre el tema planteado por el ciudadano (pero que no implica que el peticionario deba siempre recibir respuesta favorable a su solicitud) es decir, no se trata solo de una respuesta, si no que exige el cumplimiento de las siguientes exigencias:

– Que se emita en el término legalmente establecido, mismos que se inician a contar a partir de la fecha de recibo de la petición.

– Que la respuesta sea clara, precisa y de fondo, que resuelva lo pedido, dentro de la competencia de quien lo recibe; en esta medida, no son válidas respuestas que se desvíen de la petición, que sean superfluas o incompletas.

– Que la respuesta sea debidamente notificada al peticionario, y se le informe sobre los recursos procedentes contra la decisión, en caso de que tenga razones para estar en desacuerdo con la misma.

-- Ahora bien, frente a los términos de respuesta contados en días hábiles y a partir de la fecha de recibo de la petición, la ley contempla los siguientes:

-- Petición de consulta: treinta (30) días hábiles.

-- Petición en interés particular o general: quince (15) días hábiles.

-- Petición de información: diez (10) días hábiles.

Cuando la información solicitada corresponda a las certificaciones contempladas en el artículo [262](#) del Código de Procedimiento Civil, referidas a las que expide el director de una oficina pública para dar fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, estas serán resueltas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.

-- Petición para corregir o aclarar por no comprenderse su finalidad y objeto: diez (10) días.

-- Examen de documentos: diez (10) días.

- Expedición de copias y fotocopias: diez (10) días.
- Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las que formulen otras entidades de la Administración Pública se resolverán dentro de un término no mayor a diez (10) días hábiles.
- Las que formulen Juzgados, Tribunales y Altas Cortes: el tiempo que ellos indiquen, puede ser una (1) hora.
- Solicitud de información por parte de Congresistas: cinco (5) días.
- Solicitud de documentos Cámara Legislativa: diez (10) días.
- Peticiones incompletas: diez (10) días.
- Quejas: quince (15) días.
- Reclamos: quince (15) días.

Cuando no sea posible cumplir con el término establecido para responder, dentro del mismo, se deberá informar al peticionario, expresando los motivos de demora e indicando la fecha en la cual se resolverá el asunto.

Es importante resaltar que la reserva del acceso a documentos públicos está amparada en los casos que establece la ley, por tanto, los servidores públicos de la UACT, están autorizados para no permitir el acceso a aquellos documentos que sean reservados.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten en el debido ejercicio de sus funciones, sin embargo, les corresponde a dichas autoridades mantener la reserva de la información.

Finalmente, dado que la Constitución Política y el Código Contencioso Administrativo autorizan el ejercicio del derecho de petición por cualquier medio, a saber: verbal, escrito, telefónico o electrónico, la respuesta al mismo no necesariamente debe ser generada por el medio físico. Atendiendo a los principios de celeridad y economía, es viable ofrecer al ciudadano mecanismos alternativos para la comunicación de la respuesta, en tanto este sea debidamente informado y se cumplan los requisitos establecidos.

La UACT cuenta con el correo institucional para la recepción de las PQRSD enlaceciudadano@consolidacion.gov.co, y con el FORMATO ÚNICO DE REGISTRO DE ATENCIÓN - FM-SC-04

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS.^[20]

Recibir un trato respetuoso, garante de su dignidad y sus derechos fundamentales.

No ser discriminado por razón alguna. No obstante, tendrán trato preferencial aquellas personas que se encuentran en situación de debilidad manifiesta^[21].

Solicitar y obtener información oportuna, actual, concreta y oficial acerca de los servicios y la atención que brinda la UACT, así como las condiciones de acceso a estos.

Obtener de manera oportuna las prestaciones y los servicios frente a los cuales satisfaga los requisitos de acceso. Exigir el cumplimiento de los términos legalmente establecidos para la prestación del servicio.

Ser atendido dentro de los horarios fijados en sitios visibles de la entidad.

Presentar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que en ejercicio del derecho fundamental de petición considere pertinentes; y al mismo tiempo, obtener respuesta oportuna y de fondo a las peticiones.

Exigir la reserva de la información consignada en los registros, legalmente definida.

Recibir disculpas si la entidad llegara a cometer algún error.

No les serán exigidos documentos, trámites, requisitos, diferentes a los estrictamente necesarios para la prestación del servicio.

– Sugerir mejoras encaminadas a optimizar el servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundada.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

– Conservar su identificación, empleándola de manera personal e intransferible. Se exceptúan los casos extremos de vulnerabilidad o producto de actos violentos que impiden una identificación utilizando los documentos de ley.

– Informarse acerca de los requisitos del servicio, de acuerdo con las asesorías e indicaciones que ofrece la UACT.

– Dar uso adecuado al servicio de conformidad con las condiciones y objetivos establecidos, e informados al momento del otorgamiento del mismo.

– Cumplir con todas las condiciones, obligaciones y restricciones que hacen parte del acceso a la prestación de los servicios.

– Suministrar a la entidad los datos para ser contactado, e informar oportunamente el cambio de teléfono, domicilio o residencia.

– Guardar la información, los materiales, los recursos, y en general, todo elemento que le suministra la entidad para su uso y beneficio.

– Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan en el marco de la prestación del servicio.

– Respetar los procedimientos y términos de atención establecidos por la entidad y la ley para acceder a cada uno de los servicios, de acuerdo con las instrucciones y la información que se le suministra al inicio del trámite.

– Ser respetuoso en el trato dado a los funcionarios de la UACT.

– Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe, sin recurrir a maniobras desleales, deshonestas o abusivas de sus derechos. Hacen parte de este deber el de suministrar a la entidad información veraz y el de no inducir a error al colaborador que le otorga la atención.

Código: xx-xx-xx

(solicitar código al SIG)

* * *

1. Política Nacional de Erradicación Manual de Cultivos Ilícitos y Desarrollo Alternativo desarrollada en el Conpes 3669 de 2010 que perdió vigencia en el 2013, actualmente competencia de la UACT la erradicación manual forzosa de los grupos móviles de erradicación (GME) bajo decisión del Ministerio de Defensa y el Desarrollo Alternativo.
2. Decreto 2332, por el cual se reglamenta el artículo [195](#) de la Ley 1450 de 2011 y se establecen las Zonas y municipios de intervención de la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial (PNCRT).
3. Para crear la presente Política de Servicio al Ciudadano, Consolidación Territorial se basa en las directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano creado mediante Decreto 2623 de 2009, que establece entre otras “la racionalización de trámites, la implementación de gobierno electrónico y la mejora en los puntos de atención y canales de comunicación con la ciudadanía.
4. Resoluciones 428 y 430 de 2014.
5. Manual 3.1 para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea en las entidades del orden nacional, en su marco estratégico y metodológico.
6. Resolución 00032 del 30 de enero de 2015.
7. Albuquerque, Francisco. Desarrollo Económico Local. Cepal/Ilpes, Naciones Unidas, Santiago, 1997.
8. Resolución 00032 del 30 de enero de 2015.
9. Decreto 2150 de 1995, artículo [2](#)o: “En adición a sus jornadas habituales, las entidades de la Administración Pública deberán poner en funcionamiento horarios extendidos de atención al público, no coincidentes con la jornada laboral común, para que la ciudadanía pueda cumplir sus obligaciones y adelantar los trámites frente a las mismas”.
10. Segovia, Carlos. Técnicas de manejo de clientes en la atención telefónica. Citado por: Ximena Muñoz en Incidencia de la atención a público difícil en el estrés laboral. Universidad Andrés Bello. Viña del Mar, Chile 2007. Consultado en: <http://www.psicokack.com/archivos/290908.doc>
11. Colombia, Constitución Política artículo [23](#); Código Contencioso Administrativo artículos [50](#) y siguientes.
12. Esta condición hace referencia a las dificultades que presenta una persona para desarrollar procesos cognitivos y adaptativos.
13. “De acuerdo con el más reciente Reporte Global de las Naciones Unidas (2010), Colombia es el mejor país en Gobierno Electrónico y en Participación Electrónica de América Latina y el Caribe (puestos 31 y 26 respectivamente a nivel mundial) y el No. 9 del mundo en servicios en línea”. Citado por Manual 3.0 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea en las Entidades del Orden Nacional de la República de Colombia. Op. cit.

14. <http://www.itu.int/plenipotentiary/2010/index-es.html>

15. <http://www.eclac.cl/socinfo/noticias/noticias/>

16. <http://www.itu.int/wsis/index-es.html>

17. <http://www.oecd.org/dataoecd/48/51/44953210.pdf>

18. <http://www.icann.org/>

19. <http://www.lacnic.net/sp/index.html>

20. Basado en: Martínez Bermúdez, Rigoberto. El Servicio al cliente en el sector público. Bogotá, 2008.

21. El artículo [13](#) de la Constitución Política consagra el derecho fundamental a la igualdad, en sentido material, estableciendo que el Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta. Es decir, los ciudadanos en situación de vulnerabilidad reciben un trato preferente para agilizar la superación de esta condición.



PROTOCOLO PARA LAS RESPUESTAS PQRS.

SECRETARÍA GENERAL

PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

BOGOTÁ, D. C.

Abril de 2015

Versión 01

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL
(UACT)

Germán Chamorro de la Rosa

Director General UACT

Carlos H. Bastidas Torres

Secretario General

Documento elaborado por:

Carmen Consuelo Santiesteban Ruiz

Asesora

Revisado por:

Jairo E. Cabrera Pantoja

Asesor Despacho Dirección

TABLA DE CONTENIDO.

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVO

2. ALCANCE

3. NORMATIVIDAD

4. DEFINICIONES

5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

6. PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA PARA DAR RESPUESTA A UNA PETICIÓN

INTRODUCCIÓN.

La Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial (UACT), brinda a la ciudadanía y partes interesadas un servicio enmarcado dentro de la ley y los derechos humanos, a través del lineamiento institucional de servicio al ciudadano, mediante el desarrollo de estrategias en las actividades de los 18 procesos institucionales, basándose en los principios, derechos, tecnologías de la información, comunicaciones y gestión documental, generando confianza, participación y corresponsabilidad con la ciudadanía y partes interesadas en la gestión. Lo anterior teniendo en cuenta que la entidad adoptó el Sistema Integrado de Gestión^[1].

Por lo anterior la UACT ha contemplado el servicio como parte fundamental del desarrollo misional, con el propósito de brindar una atención a la ciudadanía y partes interesadas. En el 2015, tomando estas consideraciones y en concordancia con la operación por procesos que viene desarrollando la entidad, se realizó un ejercicio participativo con los líderes de estos, con el objeto de alinear los esfuerzos y actividades institucionales hacia la construcción de un esquema de servicio de la entidad, logrando la definición de lineamientos de política, estrategias, canales y procedimientos considerados como idóneos para ofrecer los programas y actividades con oportunidad y eficiencia en los territorios.

La Secretaría General - Proceso Servicio al Ciudadano de la UACT, cumple un importante papel dentro de la Entidad, toda vez que este es transversal a los de apoyo como a los misionales y coadyuva con el cumplimiento de las estrategias y metas definidas por la Unidad y las contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018, en lo que atañe a nuestra funcionalidad y específicamente respecto del buen servicio que se debe prestar a la ciudadanía y partes interesadas.

El modelo de servicio de la UACT es un documento que tiene por objeto brindar los lineamientos a seguir por los servidores públicos de la entidad, para la atención oportuna y

eficiente de la ciudadanía y partes interesadas que habitan/confluyen en los territorios (municipios focalizados), al igual que satisfacer las necesidades de información y orientación presentadas por estas a través de los diferentes canales dispuestos en la entidad para tal fin.

Con la elaboración de este protocolo se pretende brindar a los servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la UACT, una herramienta funcional de fácil comprensión que los oriente y los encamine a la utilización de un lenguaje claro y cálido para garantizar la accesibilidad, eficiencia, oportunidad y coherencia de la información que se les ofrece a la ciudadanía y partes interesadas.

1. OBJETIVO.

Establecer los procedimientos fundamentales para dar respuesta clara, oportuna y de fondo, atendiendo los requerimientos realizados por la ciudadanía y partes interesadas a través de los canales de interacción establecidos para la recepción, verificación, solución y seguimiento de las respuestas, con el fin de dar cumplimiento a sus necesidades, expectativas e intereses y de esta manera prestar un servicio eficiente.

2. ALCANCE.

Inicia con la recepción de los requerimientos, la verificación del tipo de solicitud, de la competencia de la Unidad y del proceso y la revisión y/o solicitud de información faltante, continúa con el acopio y análisis de la información, la proyección de la respuesta y termina con el envío de la respuesta y la elaboración del informe.

3. NORMATIVIDAD.

Constitución Política de Colombia

Artículo [2o](#). 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.

Artículo [23](#). Establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las entidades en interés general o particular y obtener pronta solución, así como acceder a los documentos públicos salvo los casos que señale la ley.

Artículo [123](#). Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad.

Artículo [209](#). La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Artículo [270](#). La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

Decreto 2623 de 2009

Crea el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, estableciendo en su artículo 3o: “(...) El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración

Pública”.

Una entidad pública puede medir su éxito si los usuarios de sus servicios quedan satisfechos. La funcionalidad de la web, la disposición física de los puntos de atención al público e incluso la manera de responder una llamada, demuestran la eficiencia y eficacia del Estado con las personas.

Documento Conpes 3649 de 2010.

Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Con este documento se presentan a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (Conpes) los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la administración pública nacional de manera directa o de particulares.

Documento Conpes 3650 de 2010

La Estrategia Gobierno en Línea tiene por objeto contribuir mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, transparente, participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

El **Decreto 1151 de 2008**, señala: Artículo [2o](#). “Objetivo de la Estrategia Gobierno en Línea (GEL). El objetivo es contribuir con la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, a través del aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación”.

El documento de política Visión Colombia 2019, en su componente: Un Estado Eficiente al Servicio de los Ciudadanos, establece: “(...) Para 2019, el Estado deberá haber consolidado un modelo óptimo de inversión en la economía en sus funciones de planeador, regulador, controlador y promotor; deberá ser un Estado eficiente y transparente, en el que las decisiones de inversión estarán basadas en evaluación de resultados y donde el insumo fundamental de dicha evaluación será la existencia de información en tiempo real y pública. (...) Colombia deberá alcanzar estándares adecuados de generación de información confiable y oportuna, y de uso colectivo. El Estado promoverá su disseminación, aprovechando el uso de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones. (...) Corregir las fallas del Estado y optimizar la intervención estatal en la economía implica el rediseño del modelo burocrático de gestión pública. Para el año 2019 se prevé que en Colombia dicho modelo se caracterizará por el gobierno de la información, la innovación administrativa, la prestación de servicios hechos a la medida, la gestión pública por resultados, el manejo gerencial del recurso humano y la ejecución de políticas de mejoramiento continuo”.

Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014, Ley 1450 de 2011

Artículo [234](#). Servicio al ciudadano. 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 atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de

atención en los diferentes canales de servicio.

Ley [1437](#) de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), expresa el propósito de proteger y garantizar los derechos fundamentales de las personas a través del cumplimiento de los fines del Estado y la administración eficiente de las entidades públicas. Esta norma consigna el derecho que tiene toda persona a presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades; así como a recibir información y orientación al respecto. En los artículos [7o](#) y [8o](#) se expresan los deberes de las entidades frente a la atención y la información, resaltando la eficiencia y oportunidad en el trámite a las peticiones, el trato digno a las personas y la obligación de tener a disposición de los ciudadanos, información actualizada y completa.

La Sentencia C-818 de 2011, declaró inexecutable los artículos [13](#) a [32](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA, Ley 1437 de 2011). Al respecto, el Consejo de Estado advirtió que se debe entender la reincorporación o reviviscencia parcial y transitoria de los Capítulos II, III, IV, V, VI y algunas disposiciones del capítulo VIII del Código Contencioso Administrativo (C.C.A., Decreto-ley [01](#) de 1984), mismo que será aplicado desde enero de 2015 y hasta que se sancione la nueva ley estatutaria que regule el tema del derecho de petición, para darle trámite a las respuestas de las PQR que se den a partir de esta fecha.

Ley 734 de 2002: Código Disciplinario Único en su artículo [34](#) - numerales 15, [19](#), [34](#), [37](#), [38](#), [39](#) y [40](#), consagra los deberes de todo servidor público respecto del tema de servicio al ciudadano, así:

(...) “15. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos. (...) 19. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición (...) 34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. (...) 37. Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar. 38. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley. 39. Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa de acuerdo a lo preceptuado en la ley. 40. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función”.

Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción, que en sus artículos [73](#) y [76](#), consagra normas sobre servicio al ciudadano, reglamentados por el Decreto [2641](#) de 2012, así:

“**Artículo [73](#). Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma”. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia. Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción”.

Documento Conpes 3785 de 2013

Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos. Para ello, se adoptará el modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, el cual integra los procesos internos con las capacidades de las entidades para atender a los ciudadanos.

Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

Artículo 4o. Concepto del derecho. En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática. El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos. Parágrafo. Cuando el usuario considere que la solicitud de la información pone en riesgo su integridad o la de su familia, podrá solicitar ante el Ministerio Público el procedimiento especial de solicitud con identificación reservada.

Artículo 23. Funciones del Ministerio Público.

(...) k) Entregar en debida forma las respuestas a las peticiones formuladas con solicitud de identificación reservada a las que se refiere el párrafo del artículo [4o](#) de la presente ley;

Artículo 24. Del Derecho de acceso a la información. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución.

Artículo 25. Solicitud de acceso a la información pública. Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Párrafo. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Artículo 26. Respuesta a solicitud de acceso a información. Es aquel acto escrito mediante el cual, de forma oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada, todo sujeto obligado responde materialmente a cualquier persona que presente una solicitud de acceso a información pública. Su respuesta se dará en los términos establecidos. La respuesta a la solicitud deberá ser gratuita o sujeta a un costo que no supere el valor de la reproducción y envío de la misma al solicitante. Se preferirá, cuando sea posible, según los sujetos pasivo y activo, la respuesta por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.

Decreto 0103 de 2015

Artículo 18. Solicitudes de acceso a información con identificación reservada. Para el registro de la recepción y trámite de solicitudes de información pública bajo el procedimiento especial con identificación reservada, previsto en el párrafo del artículo [4o](#) de la Ley 1712 de 2014, el Ministerio Público dispondrá un formulario electrónico. Este mecanismo electrónico es adicional a los medios ordinarios de recepción de solicitudes de acceso a información pública dispuestos por las entidades que conforman el Ministerio Público.

Artículo 19. Contenido y oportunidad de las respuestas a solicitudes de acceso a información pública. Conforme a lo establecido en el artículo [26](#) de la Ley 1712 de 2014, en el acto de respuesta a solicitudes de acceso a información pública, los sujetos obligados deben aplicar las siguientes directrices:

(1) El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.

(2) El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.

(3) El acto de respuesta debe ser oportuno respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, o las normas que lo complementen o sustituyan.

Artículo 24. Excepciones al derecho fundamental de acceso a la información pública. Los sujetos obligados garantizarán la eficacia del ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública, sin perjuicio de su facultad de restringirlo en los casos autorizados por la Constitución o la ley, y conforme a lo previsto en los artículos [18](#) y [19](#) de la Ley 1712 de 2014 en consonancia con las definiciones previstas en los literales c) y d) del artículo 6o del decreto.

4. DEFINICIONES.

¿Qué es el Derecho de Petición?

El derecho de petición, consiste en la posibilidad que tienen todas las personas (naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, adultas o menores de edad, letradas o analfabetas), de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades a través de cualquier medio (verbal, escrito, telefónico y virtual/electrónico) así como ante algunos particulares, y de obtener su pronta resolución. Tiene carácter de derecho fundamental, lo que significa que es procedente protegerlo mediante la Acción de Tutela ante cualquier actuación que constituya una vulneración o amenaza al mismo.

Reglas jurisprudenciales de la Corte Constitucional para el derecho de petición:

- a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión;
- b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si esta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido;
- c) La respuesta debe ser puesta en conocimiento del peticionario de manera oportuna, clara, precisa y congruente con lo solicitado. Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición;
- d) La respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita;
- e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine;
- f) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo [60](#) del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordena responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes;
- g) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.

El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser esta una expresión más del derecho consagrado en el artículo [23](#) de la Carta. Sentencias T- 294 de 1997 y T-457 de 1994.

Las peticiones se clasifican en:

-- Peticiones de Interés Particular: Consiste en aquellas solicitudes que el ciudadano presenta buscando la respuesta a una situación que le afecta o le concierne a él mismo. En este evento, es posible individualizar al peticionario.

-- Peticiones de Interés General: La solicitud que involucra o atañe a la generalidad es decir, no hay individualización de todos y cada uno de los peticionarios que podrían estar involucrados.

-- Peticiones de Información: Se busca la averiguación de un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la entidad. Incluye la expedición de copias y el desglose de documentos.

-- Peticiones de Consulta: Consiste en someter a consideración de la entidad aspectos en relación con las materias a su cargo. Los conceptos que se emiten en respuesta a la consulta no comprometen la responsabilidad de la entidad, ni son de obligatorio cumplimiento o ejecución. Es decir, la respuesta a una consulta es apenas un concepto que carece de fuerza vinculante.

Es la solicitud que se eleva ante las autoridades para que manifiesten su opinión, juicio o valoración sobre materias conforme con sus atribuciones legales, en espera de obtener información de utilidad para satisfacer sus necesidades.

-- Peticiones de Queja y Reclamo: La queja se considera como la manifestación de inconformidad que se realiza en virtud de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, un particular que presta un servicio público o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa.

La queja, es la solicitud mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades, posibles conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio.

El reclamo, es la solicitud mediante la cual se pone en conocimiento de las autoridades la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

-- Denuncia

Es la solicitud mediante la cual se hace conocer a las autoridades, la posible comisión de un delito e informa el posible autor del mismo.

En la UACT la queja y la denuncia se interponen por cualquier medio, pero inmediatamente estas sean radicadas, se dará traslado por competencia para su conocimiento a la oficina de disciplinarios para su respectivo trámite.

-- Sugerencia

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

Frente a la calidad de la respuesta se hace indispensable comprender que el derecho de petición requiere una pronta resolución sobre el tema planteado por el ciudadano (pero que no implica que el peticionario deba siempre recibir respuesta favorable a su solicitud) es decir, no se trata solo de una respuesta, sino que exige el cumplimiento de las siguientes exigencias:

- Que se emita en el término legalmente establecido, mismo que se inicia a contar a partir de la fecha de recibo de la petición.
- Que la respuesta sea clara, precisa y de fondo, que resuelva lo pedido, dentro de la competencia de quien lo recibe; en esta medida, no son válidas respuestas que se desvíen de la petición, que sean superfluas o incompletas.
- Que la respuesta sea debidamente notificada al peticionario, y se le informe sobre los recursos procedentes contra la decisión, en caso de que tenga razones para estar en desacuerdo con la misma.

Ahora bien, frente a los términos de respuesta, los cuales inician a partir de la fecha de recibo de la petición en los siguientes son los tiempos apropiados para la emisión de la respuesta:

- Petición de consulta: treinta (30) días hábiles
- Petición en interés particular o general: quince (15) días hábiles
- Petición de información: diez (10) días hábiles. Cuando la información solicitada corresponda a las certificaciones contempladas en el artículo [262](#) del Código de Procedimiento Civil, referidas a las que expide el director de una oficina pública para dar fe sobre la existencia o estado de actuaciones o procesos administrativos que se hayan surtido, estas serán resueltas dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo de la solicitud.
- Petición para corregir o aclarar por no comprenderse su finalidad y objeto: diez (10) días.
- Examen de documentos: diez (10) días.
- Expedición de copias y fotocopias: diez (10) días.
- Cuando la petición sea presentada por una persona en situación de desplazamiento, esta se resolverá dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las que formulen otras entidades de la Administración Pública se resolverán dentro de un término no mayor a diez (10) días hábiles.
- Las que formulen Juzgados, Tribunales y Altas Cortes: El tiempo que ellos indiquen, puede ser una (1) hora.
- Solicitud de información por parte de Congresistas: cinco (5) días.
- Solicitud de documentos Cámara Legislativa: diez (10) días.
- Peticiones incompletas: diez (10) días
- Quejas: quince (15) días
- Reclamos: quince (15) días

Cuando no sea posible cumplir con el término establecido para responder, dentro del mismo, se deberá informar al peticionario, expresando los motivos de demora e indicando la fecha en la cual se resolverá el asunto.

Es importante resaltar que la reserva del acceso a documentos públicos está amparada en los

casos que establece la ley, por tanto, los Servidores Públicos de la UACT, están autorizados para no permitir el acceso a aquellos documentos que sean reservados.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten en el debido ejercicio de sus funciones, sin embargo, les corresponde a dichas autoridades mantener la reserva de la información.

Finalmente, dado que la Constitución Política y el Código Contencioso Administrativo autorizan el ejercicio del Derecho de Petición por cualquier medio, a saber: verbal, escrito, telefónico o electrónico, la respuesta al mismo no necesariamente debe ser generada por el medio físico. Atendido a los principios de celeridad y economía, es viable ofrecer al ciudadano mecanismos alternativos para la comunicación de la respuesta, en tanto este sea debidamente informado y se cumplan los requisitos establecidos.

La UACT tiene dispuesto el correo institucional para la recepción de las PQRSD enlaceciudadano@consolidacion.gov.co

5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.

Los siguientes estándares para la atención son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los servidores públicos de la UACT (funcionarios y contratistas)

Claridad: Le permite al peticionario entender la respuesta al tema que él ha planteado, esté o no de acuerdo con la respuesta dada.

Oportunidad: Determina que la respuesta al tema de la petición, está dado dentro de términos establecidos por ley.

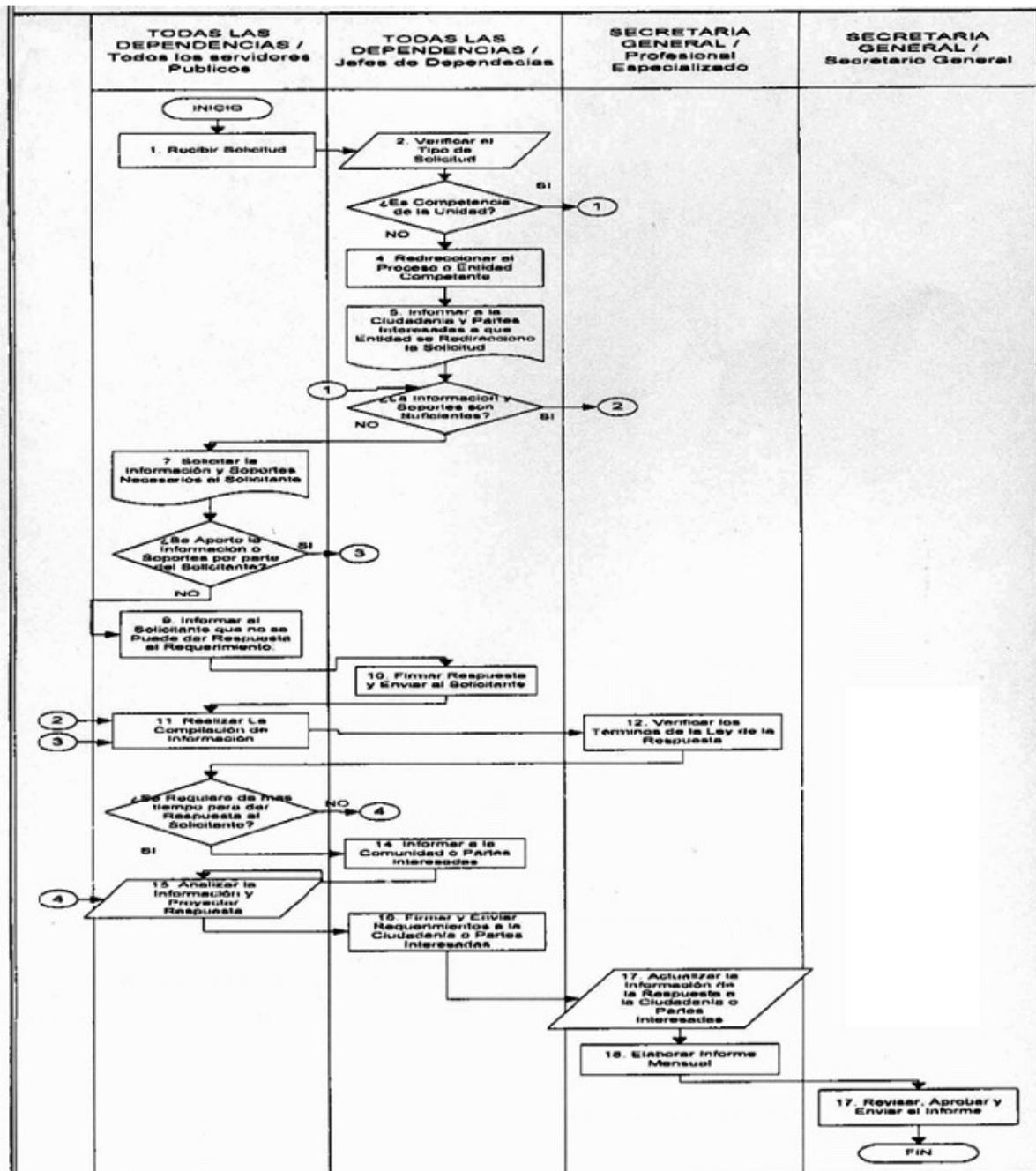
De fondo: Que se dé respuesta suficiente y efectiva a cada uno de los puntos contenidos en la solicitud, en forma clara y cálida; esta debe ser puntual, precisa, pertinente; no se debe dar una respuesta evasiva, vaga y que no ofrezca nada al peticionario.

Congruencia: Es la relación lógica entre la solicitud del peticionario y la respuesta emitida por la Entidad. Es la conformidad o concordancia entre las respuestas o pronunciamientos emitidos por la administración pública respecto de las peticiones que formulan los ciudadanos y partes interesadas sobre un tema.

Eficiencia: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. La administración pública funda sus actuaciones en la eficacia, eficiencia y efectividad, como postulados del buen servicio prestado.

6. PROCEDIMIENTO Y FLUJOGRAMA PARA DAR RESPUESTA A UNA PETICIÓN.

El procedimiento y flujograma que a continuación se observan, se encuentran publicados en Mercurio, con la siguiente ruta de acceso: \\mercurio\Sistema Integrado de Gestión\PROCESOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTOS 2015\PROCESOS DE APOYO\SERVICIO AL CIUDADANO\Procedimientos. PD-SC-05 Administración de PQRS



1. Resoluciones 428 y 430 de 2014.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
 Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
 ISSN 2256-1633
 Última actualización: 31 de diciembre de 2019

