



DECRETO No. 08
(30 ABR 2014) 30 ABR 2014

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS DEL MUNICIPIO DE SOACHA –
CUNDINAMARCA"**

EL ALCALDE MUNICIPAL DE SOACHA (CUNDINAMARCA)

En uso de sus atribuciones Constitucionales y legales en especial por las conferidas en los artículos 311 y 315 de la Constitución Política de Colombia de 1991, y el artículo 91, numeral 1 del literal D) de la ley 136 de 1994, ley 87 de 1993 y Decreto 1599 de 2005 y;

CONSIDERANDO

Que a la luz de la Constitución Política de Colombia de 1991 consagra como principio fundamental en sus artículos 1 y 2 a Colombia como un Estado Social de Derecho, organizado en forma de República Unitaria, descentralizada con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista; ubicando los fines esenciales del Estado al servicio de la comunidad, facilitando la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación, habilitando a todo ciudadano con derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político;

Que en concordancia con lo establecido en la misma carta política, la ciudadanía posee gran importancia en el manejo de lo público y su estrecha relación con la Administración Municipal en cuanto la obligación que tiene esta de informar, fundamentado en el principio que otorga el artículo 23 a toda persona tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Que la Ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", establece en su artículo 3 que todas las autoridades deben interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política; donde las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que en el capítulo II Ibidem, se otorgan derechos a las personas en su relación ante las autoridades, para presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como de obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Que de igual forma el artículo 7 ordena a las autoridades en relación con la atención al público, el deber de dar trato respetuoso, garantizando atención personal a todas las personas que ingresen a las instalaciones de la Alcaldía, atribuyendo a las dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

R. Pina



Que de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" 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.

Que en el artículo 73 ibídem, ordenan a cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, elaborar un plan de atención al ciudadano, con estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención del mismo; que así mismo, el artículo 76 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; 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. Igualmente, todas las entidades públicas deben contar con un espacio en su página web, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Que de igual forma la Ley 962 de 2005, "Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Que en el artículo 3 se establece que las personas en su relación con la administración pública tienen el derecho a obtener información y orientación de los requerimientos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como llevarlas a cabo; exigiendo el cumplimiento de las responsabilidades de la administración pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

Que en igual sentido, la Ley 734 de 2002 "Código Disciplinario Único" establece en el artículo 34, que el servidor público tiene el deber de recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado y prohíbe en el artículo 35 al servidor público omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

Que en razón de lo anterior, el desarrollo de la soberanía popular y la democracia participativa permite la generación de mecanismos para la vigilancia de la gestión pública y de sus resultados, a través de la intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad y el control permanente de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado, por lo que el trámite, respuesta y resolución de fondo, a las solicitudes, quejas, reclamos, y sugerencias, forman parte de los asuntos inherentes a la función pública.

Que de conformidad con el artículo 4 la Ley 87 de 1993, toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno, el establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios; la definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos, el establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión, entre otros.

12 / 12



Que el gobierno Nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, expidió la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la cual se constituye en una herramienta de gestión que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social.

Que la Ley 872 de 2003 y los Decretos 4110 de 2004, 1599 de 2005 y 2375 de 2006, establecen el Sistema de Gestión de Calidad en la Función Pública.

Que mediante el Decreto 1599 de 2005, el Gobierno Nacional adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 y en concordancia con lo dispuesto en la Resolución Municipal No. 2852 del 26 de Diciembre de 2007 *“Por el cual se adopta el Manual Específico de Funciones, Requisitos y Competencias para los Empleos de la Planta de Personal de la Alcaldía Municipal de Soacha”*, la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial está desarrollando el proyecto MECI: CALIDAD, cuyo objetivo es acercar los elementos del MECI a los requisitos de un Sistema de Calidad y en este sentido se encuentra ajustando los documentos que permitan lograr este propósito;

Que a través de la misma Resolución ibídem, la Secretaría General en cumplimiento de sus funciones y competencias formuló el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, como instrumento para implementar, dirigir y controlar los servicios de atención al público para el buen desempeño de la gestión de la Administración Municipal.

Que en consecuencia, la adopción del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, se establece como un instrumento que permitirá garantizar la efectividad del derecho fundamental de petición, brindar respuesta ágil y oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía, así como también garantizar el control y mejoramiento continuo del servicio prestado a los ciudadanos, servidores públicos y partes interesados de la Administración Municipal.

Que en merito de lo expuesto:

RESUELVE

PRIMERO: Adoptar el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Versión 2.0, el cual se incorpora a la presente resolución, como parte integral de la misma.

SEGUNDO: Las directrices establecidas en el Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Versión 2.0, serán de obligatorio cumplimiento para todas las dependencias del nivel central de la Alcaldía Municipal y será utilizado como **herramienta de trabajo para las Auditorías que se deban realizar**.

TERCERO: La Secretaria de Planeación y Ordenamiento Territorial será la encargada de cumplir las actividades de manejo, conservación, actualización, mejoramiento y control del presente manual; en tal sentido deberá:

1. Incluirlo en el formato maestro de Documentos
2. Conservar en su archivo el original del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Versión 2.0 y sus anexos.
3. Gestionar su publicación en la página web del Municipio www.soacha-cundinamarca.gov.co y en la intranet institucional.

R. P. M.



4. Garantizar que el Manual de del Municipio permanezca legible y fácilmente identificable.
5. Asegurarse que las versiones pertinentes de las versiones aplicables del documento se encuentren disponibles a través de los medios de uso.
6. Prevenir el uso no intencionado de versiones obsoletas del Manual de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, Versión 2.0 y sus anexos.
7. Actualizar y realizar el mejoramiento continuo a las versiones del Manual con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica y Asesor de Despacho que se designe de la siguiente manera:
 - a. Modificaciones parciales, mediante Acta con el concurso de las instancias que se vean afectadas por los cambios (Versiones 2.1. a 2.9)
 - b. Modificaciones al documento o anexos que representen un cambio estructural a la Versión ,2.0, es decir Versión 3.0 y subsiguientes, se realizará mediante Decreto.
 - c. Las modificaciones se deberán registrar en el Historial de Cambios del Manual de Contratación de acuerdo con la Versión.

CUARTO: La Secretaría General promoverá al interior de las diferentes dependencias, la socialización y divulgación del documento que mediante la presente resolución se adopta, con el fin de garantizar que el mismo se constituya en una herramienta de gestión.

QUINTO: Vigencia. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución Municipal No. 699 del 9 de Julio de 2010.

SEXTO: Publíquese el presente acto y su anexo en la página web del Municipio.

Dado en el Municipio de Soacha a los treinta (30) días del mes de Abril de 2014.

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


JUAN CARLOS NEMOCÓN MOJICA
Alcalde Municipal de Soacha

Elaboró: Víctor Armando Sánchez Rivera - Contratista – Secretaría General
Revisó: Zulma Constanza Casas García - Secretaria General
Revisó: Sandra Patricia Fonseca - Asesora de Despacho delegada a
Secretaría General
Revisó: Edgar Orlando Ramírez Escobar - Secretario de Planeación y O.T.
Revisó: Diana Cristina Palacios Novoa - Abogada Oficina Asesora Jurídica
Revisó: Nancy Stella Patiño León- Jefe Oficina Asesora Jurídica