

**UNA ESTRATEGIA CON ENFOQUE DE GOBIERNO AL CIUDADANO PARA
FORTALECER LOS CANALES DE ATENCIÓN DE LA ALCALDÍA DE ITAGÜÍ**

Trabajo de investigación para optar al título de Magister en Gobierno

MARGARITA MARÍA ARANGO VILLEGAS

Gustavo Adolfo Ortega Oliveros
Asesor

Universidad de Medellín
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Maestría de Gobierno
2016

La realización de esta investigación es el resultado de la sumatoria del esfuerzo personal, la cooperación de quienes con sus ideas y experiencias incentivaron mi interés académico, e igualmente el proceso de estudio y conocimiento sobre temas sociales, administrativos y financieros que hacen posible la eficiencia del sector público para bien de la comunidad.

Esta experiencia permitió el enriquecimiento de conceptos, teorías y buenas prácticas internacionales que hacen visible y confiable la gestión de los gobernantes, quienes cumplen con sus planes programáticos, gracias al trabajo en equipo con los colaboradores directos e indirectos en la construcción de los Planes de Desarrollo de las distintas entidades territoriales que conforman el Estado colombiano.

El resultado de los estudios logrados y los aportes recibidos por los docentes de la universidad, asimismo la orientación de profesionales, compañeros de trabajo y las vivencias de las personas que facilitaron la comprensión y entendimiento de los contenidos recibidos y compartidos durante la Maestría en gobierno me han hecho asumir de manera más consciente y humana el desempeño de mis funciones profesionales al servicio de los ciudadanos, razón por la que agradezco plena e integralmente a todas las personas y a la Administración Municipal de Itagüí que hicieron posible la culminación y logro de esta nueva titulación académica.

Es posible lograr los sueños y metas que nos proponemos si nos dejamos guiar de la mano de Dios.

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Todo Poderoso, por la visión que me ha regalado, y por poner en mí grandes metas. Por darme el amor y entrega a esta hermosa profesión, por impulsarme a dar lo mejor de mi cada día y en los momentos en que creí que no lo iba a lograr, sentir su presencia sosteniéndome y apoyándome a seguir adelante.

A mis padres que siempre están pendientes en encomendarme en sus oraciones para que el Espíritu Santo me ilumine y que cada día sea mejor. A mis hermanas Adriana, Yolanda y Yomaira, a mis sobrinos Carolina, July Andrea, Juan Felipe y Matías, por todo su apoyo incondicional, por ser las personas que Dios utilizó para impulsarme a dar este paso, me siento muy afortunada de tener una familia tan espectacular. Mil gracias, con todo mi amor.

A mi Asesor, Doctor Gustavo Adolfo Ortega Olivares, por su valiosa orientación y por su disposición para el Desarrollo de este Proyecto.

A Johanna Ponce, por brindarme su apoyo, su conocimiento y sobre todo su amistad.

A todas las personas que contribuyeron al éxito de este trabajo.

Finalmente al Municipio de Itagüí por darme la oportunidad de realizar este trabajo y poder poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Contenido

Resumen	6
Introducción	8
1. MARCO DE REFERENCIA	15
1.1 Gobierno a ciudadano	15
1.2 Gobierno a ciudadano en la gestión municipal	15
1.3 Experiencias de gobierno abierto	20
1.4 Casos de éxito	27
Gobierno Abierto en el Salvador	28
Gobierno electrónico en Uruguay	28
Atención al Ciudadano del Area Metropolitana del Valle de Aburrá	Error! Marcador no
definido.	29
Municipio de Envigado.....	29
1.5 Marco normativo	29
2. ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ	36
2.1 Aspectos generales	36
2.2 La <i>Atención al Ciudadano</i> en el municipio	38
2.3 Evaluación de la estrategia actual según G2C	42
2.3.1 Variables de análisis según G2C (factores estratégicos).....	44
2.3.2 Evaluación – identificación de riesgos relacionados	44
2.4 Esquema general de Atención al Ciudadano en el Municipio de Itagüí	46
2.4.1 Política Pública (CONPES 3649/2011).....	47
2.4.2 Entidad	48
2.4.3.. Aspectos Tecnicos	57
2.4.4 Usuarios.....	58
3. EL ENFOQUE G2C COMO ESTRATEGIA PARA FORTALECER LOS CANALES DE ATENCION EN LA ALCALDIA DE ITAGÜÍ.....	60
Anexo 1 Protocolo	61
Anexo 2. Manual de Atención al Ciudadano	70
Conclusiones	92
Glosario	88
Bibliografía	94

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1: Calificación de Colombia en temas TIC	26
Ilustración 2: Modelo actual de Datos Abierto	27
Ilustración 3 Diagrama de Atención al Ciudadano.....	40
Ilustración 4: Sistema de Atención al Ciudadano	46

Lista de tablas

Tabla 1: Estado Actual de Apertura de Datos En Colombia.....	24
Tabla 2: Algunas Experiencias de Gobierno Abierto.....	28
Tabla 3: Normatividad Relacionada con la Atención al Ciudadano y el Control Interno en Colombia.	31
Tabla 4: Normatividad sobre Atención al Ciudadano en Colombia relativa a Servidores Públicos	32
Tabla 5: Normatividad Atención al Ciudadano en Colombia: Antitrámites.....	33
Tabla 6: Indicadores del Procedimiento de Atención al Ciudadano.....	38
Tabla 7: Indicadores del Procedimiento PQRDS	41
Tabla 8: Tendencias de la Medición del Nivel de Satisfacción	42
Tabla 9: Lineamientos de Usabilidad de Portal Web y Ventanilla Virtual.....	44
Tabla 10: Criterios para la Evaluación de Riesgos Relacionados.....	44
Tabla 11: Riesgos	45
Tabla 12: Calificación Atención al Ciudadano IGA 2014	49
Tabla 13: Calificación Gobierno En Línea IGA 2014.....	49
Tabla 14: Criterios de Medición Subíndice de Gobierno En Línea-IGA 2014.....	49
Tabla 15: Componente de Interacción- Gobierno En Línea IGA -2014.....	50
Tabla 16: Autoevaluación Cumplimiento Ley 1712 De 2014	51
Tabla 17: Ingresos por tipo de Solicitud y por medio	58
Tabla 18: Tipo de Solicitud por Asignación de Usuarios-Dependencias.....	58
Tabla 19. Definiciones Clases de Peticiones.....	65
Tabla 20: Coordinación de Respuestas Multidependencias	68

Resumen

Hasta Junio de 2014 la Administración Municipal de Itagüí contaba con una oficina de Recepción de Quejas y Reclamos encargada del relacionamiento entre los ciudadanos y las oficinas de gobierno a través de sus solicitudes. La incertidumbre acerca de la oportunidad en las respuestas y la falta del control fueron comunes en esta situación.

El Servicio de *Atención al Ciudadano* en la Alcaldía de Itagüí, carece de estructura, fundamentos y funcionalidad tal como lo establece la Ley 1437 de 2011, CONPES 3649 de 2010, CONPES 3785 del 2013, Decreto 2573 de 2014 y el Manual 3.1 Gobierno en Línea; según el informe de Auditoría de ICONTEC para la Certificación en Calidad NTCGP:2009 del Municipio de Itagüí, en el año 2014 se evidenció la falta de institucionalidad para el tema de *Atención al Ciudadano* ya que se encuentra limitada por la estructura, personal y sistemas de recepción, seguimiento y monitoreo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias-PQRDS, que ingresan a la Administración Municipal.

La administración municipal se plantea un reto frente a las limitaciones en el cual se buscan estrategias que tienen como premisa principal ¿Cómo hacer posible que la Estrategia de *Atención al Ciudadano* del Municipio de Itagüí sea suficiente para lograr la satisfacción de los usuarios internos y externos desde el punto inicial de contacto hasta la resolución de la necesidad?

Teniendo en cuenta el concepto de Gobierno al Ciudadano el trabajo pretende articular la Política Pública, los cambios institucionales (Procesos, Procedimientos, Formatos, Estrategias), la formulación del protocolo de la *Atención al Ciudadano* y los aspectos técnicos necesarios para garantizar la satisfacción de los usuarios; para lograr este cometido la Alcaldía de Itagüí encaminará sus acciones a implementar un modelo de gestión para el servicio a través del uso permanente de la Tecnología de la Información y la Comunicación-TIC y la capacitación del

recurso humano enmarcado de los principios de calidez, amabilidad y eficiencia del servicio, teniendo como prioridad, el mejoramiento y fortalecimiento de los canales de *Atención al Ciudadano* con base en la normatividad TIC y en las buenas prácticas existentes en otras entidades a nivel nacional e internacional que permitan hacer del Protocolo de *Atención al Ciudadano* la carta de navegación para una administración incluyente, participativa y cercana al ciudadano que presta mejores servicios tal como lo establece la Estrategia de Gobierno en Línea (Decreto 2573 de 2014).

Palabras clave: Administración pública, Atención al Ciudadano, G2C.

Clasificación JEL: M15 Gestión de la tecnología de la información.

Introducción

El servicio de *Atención al Ciudadano* es un conjunto de actividad que desarrolla una entidad frente a la comunidad o una persona natural o jurídica para satisfacer sus necesidades.

En el caso del Municipio de Itagüí dichas actividades se llevan a cabo a través de Procedimientos previamente definidos en los que participa activamente el *Ciudadano*, desde el momento en que se plantea la solicitud hasta la prestación concreta del servicio, el cual, por su carácter de intangible no puede almacenarse y, después de prestado el servicio, este desaparece; puede repetirse pero nunca recobrase y posee una dimensión temporal, ocurre con un principio y un fin.

El Municipio de Itagüí está determinado como Municipio de Primera Categoría de acuerdo a los ingresos, es el Municipio más densamente poblado del país y es uno de los más industrializados. Estas condiciones hacen relevante el buen manejo que se le dé a la *Atención al Ciudadano*; un alto número de habitantes en una área tan pequeña hace más exigentes las necesidades o expectativas que deba satisfacer la entidad, un claro ejemplo es elevado crecimiento de quejas recibidas que se presentaron a diciembre de 2014 (3.796) en comparación con el año 2013 (1.124), un incremento del 337 por ciento.

A pesar del tamaño poblacional, el tamaño del sector público y la dinámica de quejas presentadas, el Municipio de Itagüí, no ha contado con una Oficina de *Atención al Ciudadano* desde el año 2012 momento en el cual se realizó la última reestructuración administrativa mediante el Decreto 1449 de 2012. Los efectos han sido sustanciales: fallas, deficiencias e inconformidad ciudadana, debido a la falta de personal; solo una Auxiliar Administrativa recibe las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRDS, el Plan de Capacitación de la Administración Municipal no incluyó la Temática de *Atención al Ciudadano* como eje transversal de la ejecución de las funciones públicas; con relación a la infraestructura

únicamente existía un cubículo, el cual se encontraba dentro del Área de Gestión Documental, un lugar aislado, oscuro y pues visible para la *Atención al Ciudadano*, incumpliendo lo establecido en la NTC 6047 (Norma Técnica Colombiana Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración pública. Requisitos).

En consecuencia, no existía un consolidado entre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, ya que los Derechos de Petición eran recibidos en el Área de Correspondencia, y enviados a la Secretaría General quien se encargaba de direccionarlos físicamente mediante correspondencia interna a la dependencia competente, esto generaba pérdida de tiempo en la respuesta, desconocimiento para el *ciudadano* frente a su proceso y alto costo para la entidad por los reprocesos generados.

Según la situación descrita, la Administración Municipal de Itagüí no tenía clara la importancia de la relación *Government to Citizen* (G2C), esta nueva forma de gobierno y gestión posibilita un funcionamiento mucho más eficiente del sector público, disminuye los costos de transacción y coordinación. Entre los diversos organismos públicos, mejora la utilización de los recursos, una mayor transparencia a la gestión administrativa y mejores servicios a los ciudadanos; a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, por lo cual se hace indispensable fortalecer desde el punto de vista técnico los mecanismos de comunicación que se deberán habilitar para garantizar la inclusión de los usuarios.

Bajo este escenario es conveniente y necesario el diseño de un modelo incluyente y participativo de atención de sus ciudadanos, que facilite el acceso a la administración. Con este fin surge en el segundo semestre de 2014 la idea de diseñar una estrategia que consistió en la implementación de la Ventanilla Única de *Atención al Ciudadano* que se articuló con la Oficina de Correspondencia y permitió trazabilidad con Gestión Documental y todas las dependencias de la Administración Municipal. Encaminados al cumplimiento de lo establecido en la Normatividad vigente, se definió la instalación del sistema integrado de PQRDS

buscando garantizar los parámetros para una efectiva *Atención al Ciudadano*, logró que se generará un sistema de seguimiento permanente, confiable y seguro del cumplimiento a las respuestas que se deben brindar a los usuarios (Ley 1437 de 2011-CONPES 3649 de 2010, Decreto 2693 de 2012- Manual 3.1 de Gobierno en Línea, Derogado por el Decreto 2573 de 2014).

Pero ¿es suficiente esta estrategia para mitigar todos los riesgos presentes frente a la *Atención al Ciudadano*? O por el contrario es necesario implementar un Protocolo de *Atención al Ciudadano* incluyente y transversal a todos los requerimientos que exige la Atención a la ciudadanía.

¿La Estrategia de *Atención al Ciudadano* de Itagüí cumple con los principios de celeridad, responsabilidad, publicidad, calidez y amabilidad, siendo una estrategia integral que garantiza un buen servicio al ciudadano y cuenta con mecanismos óptimos para los usuarios internos y externos desde el punto inicial de contacto hasta la solución de la necesidad?

El servicio al ciudadano como componente de la política de buen gobierno tiene como objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta a la comunidad. En este sentido el proyecto está centrado en definir las actividades específicas necesarias para lograr el desarrollo institucional que permitan el mejoramiento de la gestión y el fortalecimiento de los canales de *Atención al Ciudadano*, el proyecto “Una Estrategia de enfoque de gobierno al ciudadano para fortalecer los canales de atención de la Alcaldía de Itagüí”, establece la generación de un esquema institucional que facilitará la coordinación y la articulación entre las diferentes dependencias de la Administración Municipal hacia el ciudadano (Decreto 2623 de 2009) por el cual se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano.

Diseñar acciones que garanticen la estrategia del enfoque de gobierno al ciudadano en el Municipio de Itagüí, mejorando los niveles de satisfacción de los ciudadanos haciendo partícipes a todos los integrantes de la administración Municipal, a fin de mantener, difundir y mejorar las herramientas disponibles.

1. Establecer el Protocolo de *Atención al Ciudadano* que comprenda los aspectos técnicos, estructurales, organizacionales y de recursos humanos necesarios para disminuir el tiempo de espera de los usuarios y mejorar la Atención de los Ciudadanos.
2. Establecer mecanismos que permitan interconectar la información de las áreas que generan los documentos para la realización del trámite facilitándose la eliminación requisitos innecesarios al ciudadano.
3. Implementar el Manual de Atención al Ciudadano donde se encuentren los lineamientos generales para ofrecer una mejor atención a la ciudadanía.

Como punto de partida para el diseño del modelo de gestión enfocado en el usuario se debe conceptualizar al ciudadano desde varias perspectivas, de esta manera el ciudadano debe verse como la persona que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones brindando experiencias, aptitudes, necesidades y problemas que se convierten en oportunidades de mejora para la entidad. El concepto del ciudadano relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro del estado se asimila por concepto como consumidor, beneficiario o usuario general; según las normas relacionadas con calidad y eficiencia; en la Norma Técnica de Calidad para el Gestión Pública–NTCGP:1000:2004: En el numeral 3.10 Ciudadano; Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio “ Nota1, para efectos de esta norma y de conformidad con la Ley 872 de 2013 en el Artículo cuarto el termino Ciudadano incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios. a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones; b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos

El programa Nacional de Servicio al ciudadano para las entidades públicas establece responsabilidades concretas frente a los grupos con los que interactúa lo que genera un sistema de relaciones específicas surgiendo así la obligación de brindar un servicio con calidad

“La atención a los ciudadanos debe de hacerse bajo enfoque del servicio público, es decir, en términos respetuosos, corteses y oportunos, y garantizando que la información suministrada al público sobre los servicios ofrecidos y la misma entidad, sea veraz y pertinente esto implica estructurar la comunicación de la entidad de manera que se consulte a la ciudadanía y se le mantenga informada de manera permanente sobre los asuntos que la afectan, permitiendo procesos de circulación de la comunicación que retroalimenten a las diferentes instancias y hagan transparente y confiable a administración pública” USAID, (2006) Pág. 72

El objetivo del presente proyecto es formular un Protocolo de *Atención al Ciudadano* que cumpla con la normatividad vigente y que apunte a la generación de altos niveles de satisfacción al interior de la comunidad, con este fin se realiza una revisión exhaustiva en cuanto a los criterios a cumplir en la *Atención al Ciudadano* que se encuentran plasmados en el Decreto, el enfoque que se le quiere dar en el Municipio de Itagüí y las exigencias en términos de calidad que hacen parte del Proceso de Certificación en el Municipio de Itagüí (Decreto 2623 de 2009) por el cual se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano”.

El Proceso de formulación del presente proyecto se divide en tres (3) fases, empezando por la revisión de los informes de Auditoría, realizada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC, de lo cual parte la etapa investigativa; donde se realiza la lectura de toda la normatividad relativa a la *Atención al Ciudadano*, identifica los aspectos técnicos y de infraestructura con los que se debe contar para el establecimiento de una oficina de *Atención al Ciudadano* (NTC 6047), verificando el cumplimiento de todos estos estándares en diferentes entidades en el ámbito internacional, nacional, departamental y municipal, se identifica la situación actual del Proceso de *Atención al Ciudadano* de la Alcaldía de Itagüí, por medio de un proceso de observación directa tomando como fundamento el Proceso y Procedimientos de Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

La segunda fase consiste en una revisión comparativa de lo cual se obtiene un diagnóstico a cerca de las necesidades más apremiantes que tiene el municipio de Itagüí para cumplir con la normatividad, dentro de lo cual se inicia la formulación de la organización estructural que debe tener la oficina de *Atención al Ciudadano*, adicionalmente, se estructura el esquema de *Atención al Ciudadano*, partiendo de la implementación de la Política Pública, definiendo Procesos, Procedimientos y estrategias dentro de la entidad y evaluando los aspectos técnico se encuentra: Software de PQRDS, Gestión Documental, *Atención al Ciudadano* Multifuncional: Personal, Virtual, Telefónico, todo enfocado al usuario. Para todo lo anterior se tiene Índice de Gobierno Abierto 2013-2014 y el Manual de Gobierno en Línea 3.1

Este documento se estructura en tres capítulos: El Primer capítulo establece el Marco de referencia de servicio al ciudadano en el ámbito internacional, Nacional, regional municipal y local, enfocado en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación-TIC para garantizar un mejor servicio, fundamentado en el marco normativo de la Política Nacional del Servicio al Usuario, NTCGP y casos exitosos; El Segundo Capítulo: comprende el Diagnóstico, proceso, los procedimientos que actualmente operan dentro de la Administración y el Tercer Capítulo: Consiste en la formulación del Protocolo de *Atención al Ciudadano* para el Municipio de Itagüí, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos para la formulación de protocolos de servicio al ciudadano generados por el Departamento Nacional de Planeación y el Programa Nacional del servicio al ciudadano en el año 2013.

El presente trabajo busca contribuir con el cierre o mejora de las dificultades presentes para los ciudadanos del municipio de Itagüí buscando que sean implementados los cambios en la presente administración, fortaleciendo así el proceso de seguimiento de Certificación en Calidad en el municipio de Itagüí

Dado lo anterior, se hizo necesario que Itagüí tuviera un modelo incluyente, participativo y completo de atención de sus ciudadanos, donde todos tuvieran acceso a la administración por diversos medios (acceso multicanal). Con este fin

surge en el segundo semestre de 2014 la idea de diseñar una estrategia que consiste en la implementación de la Ventanilla Única de *Atención al Ciudadano* que pueda articularse con la Oficina de Correspondencia y permita la trazabilidad con Gestión Documental y todas las dependencias de la Administración Municipal. Con este fin se define la instalación del sistema integrado de PQRDS el cual estableció los parámetros para una efectiva *Atención al Ciudadano*; logró que se generará un sistema de seguimiento permanente, confiable y seguro del cumplimiento a las respuestas que se deben brindar a los usuarios apoyados en la normatividad vigente (Ley 1437 de 2011, CONPES 3649 de 2010, Decreto 2693 de 2012- Manual 3.1 de Gobierno en Línea).

1. MARCO DE REFERENCIA

La *Atención al Ciudadano* es un tema de gran complejidad ya que si bien se busca plenamente la satisfacción de los usuarios, también es necesario abordarlo desde las particularidades propias de cada entidad y de los usuarios que se relacionan con ella.

Para dar claridad acerca de los componentes de la *Atención al Ciudadano* y de la estrategia completa que busca satisfacer las necesidades de la comunidad en el Municipio de Itagüí, es necesario aclarar y establecer el ámbito de aplicación de cada uno de los conceptos que aportan a la generación de las estrategias para atender a los ciudadanos.

1.1 Gobierno a ciudadano

La estrategia de Gobierno al Ciudadano-G2C, es una forma de gobierno y gestión que posibilita el funcionamiento eficiente del sector público, una mayor transparencia y mejores servicios a los ciudadanos, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se hace indispensable fortalecer desde el punto de vista técnico los mecanismos de comunicación que se deberán habilitar para garantizar la inclusión de los usuarios.

En este tipo de Gobierno en Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos, por parte del Estado, según lo que se establece en los principios de Gobierno Electrónico (Riascos, Solano & Martínez, 2008)

1.2 Gobierno a ciudadano en la gestión municipal

A través del proceso histórico podemos diferenciar grandes cambios en la actividad de gobierno abierto; aunque este término es relativamente nuevo dicha práctica no lo es. El filósofo griego Heráclito de Éfeso, fue el primer enemigo consciente de la sociedad abierta, de quien se dijo (en su oración fúnebre):

"Nuestra administración favorece a la mayoría y no a la minoría: es por ello que la llamamos democracia. Nuestras leyes ofrecen una justicia equitativa a todos los hombres por igual, pero esto no significa que sean pasados por alto los derechos del mérito. Cuando un ciudadano se distingue por su valía, entonces se lo prefiere para las tareas públicas, no a manera de un privilegio, sino de un reconocimiento de sus virtudes y en ningún caso constituye obstáculo la pobreza.... Y también, se nos enseña a observar aquellas leyes no escritas cuya sanción solo reside en el sentimiento universal de lo que es justo..."Oración Fúnebre de Pericles. Citada por Popper en "La Sociedad abierta y sus enemigos".

En 1960, se despertó el interés por estudiar la sociedad del conocimiento cambiante, la sociedad industrial, las materias primas y el capital como fuente de crecimiento y productividad, al mismo tiempo se buscó equilibrar las desigualdades sociales, estas no solo tenían implicaciones en el ámbito económico, sino que se extendía a los campos sociales, ya que vislumbraba que el conocimiento estaba causando una "revolución en la sociedad".

El término Sociedad del Conocimiento empezó cerca al año 1960 y se define como el conjunto de personas que se relacionan entre sí de acuerdo a ciertas reglas que comparten una misma cultura o civilización", el conocimiento está definido como "la facultad del ser humano para comprender por medio de la razón la naturaleza, cualidades y relaciones de las cosas", entre ellas se encuentran características, ventajas y desventajas.

Peter Drucker, involucra en la Sociedad del Conocimiento la articulación entre la información recolectada y las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con el fin de transformar la sociedad.

Nuevamente más relevante que los procesos y tecnología, el elemento crítico para asegurar el éxito de una iniciativa de gestión del conocimiento efectiva es la inversión en las personas. Los nuevos sistemas y tecnologías permiten y refuerzan los cambios, que posibilitan la obtención de mejoras cualitativas importantes en resultados. Pero éstas sólo se harán efectivas preparando a las personas y asegurando la crítica integración de personas y sus hábitos con los

nuevos procesos y herramientas tecnológicas. Los cambios en los procesos y sistemas deben ser comunicados eficazmente para que los trabajadores del conocimiento entiendan, acepten y se convenzan de los beneficios de los nuevos métodos de trabajo.

Mucho se ha debatido sobre las transformaciones socioeconómicas, las cuales generan eco en la Sociedad del Conocimiento, son denominados cambios en áreas tecnológicas y económicas relacionadas con las TIC. Actualmente se hace necesario la implementación de cambios ya que se las sociedades evolucionan en busca del conocimiento, por lo tanto se debe dar un papel muy importante a la educación ya que es la base que permite el desarrollo del conocimiento y la expansión de este en todos los campos.

La eficacia de estas nuevas tecnologías, actuando sobre elementos básicos de la persona como el habla, el recuerdo o el aprendizaje, modifica en muchos sentidos la forma en la que es posible desarrollar muchas actividades propias de la sociedad moderna.

En 1993, Drucker destaca la necesidad de generar una teoría económica que colocará al conocimiento en el centro de la producción de riqueza. Señala que lo más importante no era la cantidad de conocimiento, sino su productividad. En este sentido, demandaba para una futura sociedad que fuera sociedad de la información, en la que el recurso básico sería el saber y la voluntad de aplicar conocimiento para generar más conocimiento, debía basarse en un elevado esfuerzo de sistematización y organización.

Cabe anotar que “Concepto de sociedades del conocimiento va más allá de la sociedad de la información que apunta a transformaciones sociales, culturales y económicas en apoyo al desarrollo sustentable. Los pilares de las sociedades del conocimiento son el acceso a la información para todos, la libertad de expresión y la diversidad lingüística” UNESCO (1945).

Para garantizar esos pilares y articular la sociedad del conocimiento con el servicio al ciudadano, se hace necesario definir los principios de este último: Transparencia, Participación y Colaboración como estrategias de Gobierno Abierto, teniendo dos ejes comunes

La apertura de datos públicos (*Open Data*) implica la publicación de información del sector público en formatos que permitan su reutilización por terceros para la generación de nuevo valor.

La apertura de procesos y el uso de redes sociales y plataformas de participación ciudadana (*Open Action*): con el objeto de facilitar la participación de la ciudadanía en las decisiones del Gobierno y la colaboración en el proceso de formulación de políticas y ejecución de políticas públicas. (Güemes & Álvarez A., 2012).

Con la apertura de la información y su fácil acceso se consigue mejorar los niveles de transparencia; los ciudadanos pueden formarse una opinión sobre el estado de la sociedad, las instituciones públicas y su gestión; se evita la corrupción; se fomenta la participación pública en las decisiones de gobierno; aumenta la calidad de los procesos de decisión política; permite a los ciudadanos y las organizaciones sociales hacer valer sus derechos; hace crecer la confianza de los ciudadanos en los procesos de gobierno; aumenta la eficacia en la administración pública, y por ende su competitividad, legitimando la acción de los que la gestionan.

El *Open Government* consiste en practicar la verdadera escucha activa, tener en cuenta las demandas de los ciudadanos y, necesariamente, llegar a acuerdos colaborativos. La sociedad se está digitalizando rápidamente, pero no se trata solamente de utilizar las herramientas, sino de evaluar objetivamente su impacto a través de: ventajas y desventajas que generan esa apertura de datos y de procesos evidentes en el Gobierno Abierto

Ventajas:

- Solución de los problemas de la representación y la participación en las actuales democracias. Por un lado, autores coinciden en que las actuales democracias padecen un déficit de transparencia, y por el otro, los canales de participación proporcionados desde las instituciones son, por lo general escaso. Ello genera problemas en la representación, que para ser solucionados, se necesita una verdadera rendición de cuentas, máxima transparencia posible y aumentar la participación. Con el *Open Data* y el *Open Action* se podrían conseguir estos objetivos.
- Mejora del funcionamiento interno de las instituciones al aumentar su capacidad de identificación de necesidades a su intervención.
- Mejora legitimidad en las decisiones políticas adoptadas.

Desventajas:

- Posible empoderamiento de los lobbies
- Si la participación no aumentara considerablemente, y las decisiones u opiniones que la ciudadanía que sí participa a través de las plataformas habilitadas por el Gobierno Abierto fuera determinante, ello podría conllevar a una verdadera falta representativa.

La tendencia observada en la Nueva Gerencia Publica lleva al Estado a una reingeniería absoluta, integrar lo público y lo privado para obtener buenos resultados a través de mecanismos como las rendiciones de cuenta, en la administración Pública.

La ciudadanía ha caído en la espera interminable por un sistema de gobierno que satisfaga necesidades de un mundo globalizado que cada vez necesita de mayor inversión, los Estados deben hacer una transición e implementación lenta pero segura de los sistemas de reformas Integrales para la Gestión Pública, analizando los aspectos económicos con una conciencia real de los problemas sociales de cada uno, escuchando a sus usuarios para lograr satisfacer más acertadamente sus necesidades.

1.3 Experiencias de gobierno abierto

La implementación del Gobierno abierto en los países desarrollados se ha valido de herramientas de alto impacto en la comunidad, buscando generar soluciones en términos de calidad y satisfacción a los ciudadanos a través de la prestación de servicios más eficientes por medio de estrategias de interoperabilidad entre las diferentes áreas del sector público. Por ejemplo Estados Unidos, apostó por un modelo impulsado desde la presidencia donde se establece el derecho de acceso a la información virtual; a partir de esto se lanza el primer memorando de Transparencia y Gobierno Abierto (2009). Según lo expresó el presidente Obama “Mi administración está comprometida a crear un nivel de apertura sin precedentes en el gobierno. Vamos a trabajar juntos para asegurar la confianza pública y establecer un sistema de transparencia, participación pública y colaboración. La apertura fortalecerá nuestra democracia y promoverá la eficiencia y la eficacia en el Gobierno” (2009- pág. 21).

Reforzando lo expuesto por el Presidente Obama, Estados Unidos estableció los Cuatro pasos que servirán como estrategia y que poseen coherencia con las acciones comprendidas serán: Primero: Publicar información de Gobierno en Línea. Segundo: Mejorar la calidad de información de Gobierno de Línea. Tercero: Crear e institucionalizar una cultura de Gobierno Abierto. Cuarto. Crear un marco normativo apropiado de Gobierno Abierto. Posteriormente, se hace público el segundo memorando de gobierno llamado Directiva de Gobierno Abierto, el cual contiene las actividades a seguir para llegar al Gobierno en Línea. En este se ha articulado el sector de Seguridad y Agencias Gubernamentales por medio de fuentes de información unificadas, que permiten actualización simultánea generando así una base de datos única de consulta para los ciudadanos.

Otra experiencia es el caso del Reino Unido que comenzó su estrategia de apertura de información de la mano de Tim Berners-Lee, el creador de la Web. Básicamente, incluye un proceso de apertura de datos centrado en la normatividad y la toma de decisiones para que sea el ciudadano quien las retroalimente por medio de sistemas electrónicos. Adicionalmente, se ha convertido en un modelo

de atención a la ciudadanía a través de las oficinas de orientación y apoyo a los inmigrantes, teniendo en cuenta, que a hoy es uno de los destinos más importantes a nivel mundial para el fortalecimiento de los procesos académicos relacionados con idiomas; esto ha llevado al Reino Unido a fortalecer los mecanismos de atención buscando satisfacer las necesidades tanto de los locales como de extranjeros.

Por su parte España dio un paso importante hacia la implementación del Gobierno Abierto con apertura de la promulgación a la Ley 37/2007, sobre reutilización de la información del sector público, la cual regula y fomenta la reutilización de los datos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público.

Desde la Constitución Española de 1978 se estableció el derecho de acceso a los archivos y registros administrativos, con el fin de garantizar la publicidad de la información, luego vino la Ley 30/1992, que reglamenta el Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común la cual recoge hasta cuatro manifestaciones diferentes del derecho a obtener información administrativa, y regulan el derecho de acceso o la publicidad registral con carácter específico.

En el año 1998 se establece la Ley de reducción de trámites burocráticos mejor llamada Ley de transparencia del Gobierno, seguida de la Directiva 2003/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la reutilización de la información del sector público (en adelante RISP), Esta Directiva constituye el intento de la Unión Europea de establecer un marco general para las condiciones de reutilización de los documentos del sector público para todos los estados integrantes de la misma, en aras a conseguir que dichas condiciones sean «equitativas, proporcionadas y no discriminatorias». (Cerillo, 2005).

Luego de esto surge la Ley 37/2007 sobre Reutilización de la Información del Sector Público que, transpone la Directiva Comunitaria al ordenamiento jurídico nacional, y recoge los principios básicos en materia de Reutilización de los

documentos elaborados o custodiados por las Administraciones y Organismos del Sector Público.

Partiendo de lo establecido por la Ley surge el “PROYECTO APORTA”, que impulsa la reutilización de la información y su puesta a disposición a los ciudadanos. Para ello, ha creado una guía de referencia, la Guía Aporta, y dispone en su página web de un buscador de información pública en Internet (<http://datos.gob.es>). Esta es la iniciativa de carácter nacional que organiza y gestiona el Catálogo de Información Pública del sector público. Asimismo, desde este sitio web se proporciona información general, materiales formativos y noticias de actualidad sobre la reutilización de la información del sector público. Este proyecto indica a cada organismo su deber de publicar y disponer para su reutilización datos públicos, así como las directrices para hacerlo. Adicionalmente elaboró una norma técnica que establece las condiciones comunes sobre: selección, identificación, descripción, condiciones de uso y puesta a disposición de los conjuntos de datos, la Norma Técnica de Interoperabilidad de Reutilización de Recursos de Información (en adelante, NTI-RISP), y que define un perfil DCAT para los catálogos de información pública de los distintos niveles de gobierno y organismos en España.

Los proyectos pioneros de G2C a nivel autonómico en España están siendo los del País Vasco (en especial, los proyectos Irekia y Open Data Euskadi) y Cataluña, y más recientemente Navarra, Castilla y León.

En Colombia a partir de la Ley Nacional de TIC 1341 de 2009, se establece el marco general para la formulación de las Políticas Públicas que regirán en el sector de las TIC, el ordenamiento general, el régimen de competencia, la protección al usuario y todo lo concerniente a la calidad del servicio, promoción de la inversión, asimismo, de cómo se realizarán los procesos de Planeación, Gestión y administración adecuada y eficiente de los recursos, facilitando libre acceso y sin discriminación de los habitantes del territorio nacional a la sociedad de la

información. A través de esta Ley se determina que los principios orientadores serán:

- Prioridad al acceso y uso de las TIC
- Libre competencia
- Uso eficiente de la estructura y de los recursos escasos
- Protección de los derechos de los usuarios
- Promoción de la inversión
- Neutralidad tecnológica
- Derecho a la comunicación, información, la educación y los servicios básicos de las TIC ,
- Masificación del Gobierno en Línea

Según estos principios, se establece el impulso que dará el Estado a la conformación de la sociedad de la información. En el Artículo 3 de esta Ley el Estado reconoce que el acceso y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, el despliegue y uso eficiente de la estructura, el desarrollo de contenidos y aplicaciones, la protección a los usuarios, la formación de talento humano en tecnología y su carácter transversal son pilares para la consolidación de la sociedad de la información y el conocimiento.

El enfoque principal de esta intervención estatal busca proteger los derechos de los ciudadanos velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios.

Tabla 1: Estado actual de apertura de Datos en Colombia

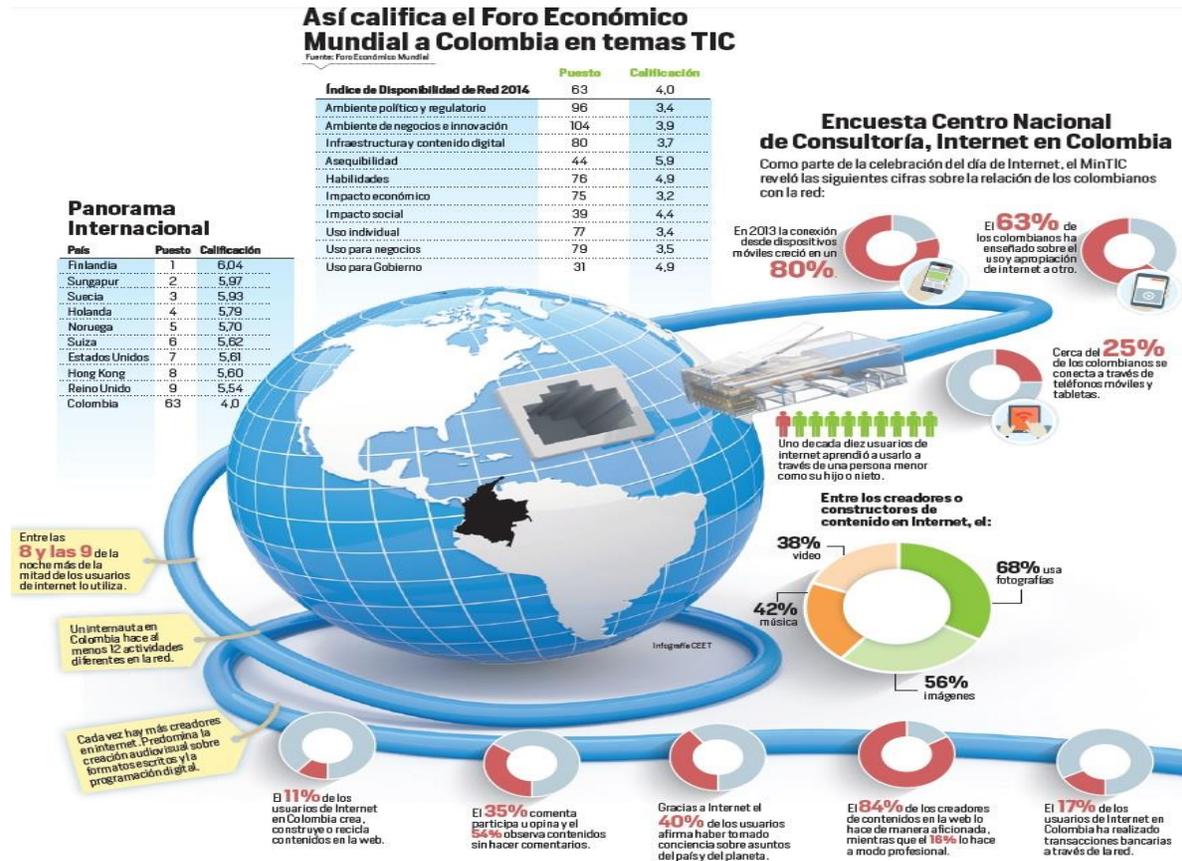
CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
Sostenibilidad Presupuestal	El Gobierno Nacional a través el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 garantiza la asignación de recursos para la implementación de esta iniciativa junto con la Estrategia de Gobierno en Línea
Colaboración/grado de satisfacción a nivel de: ciudadanía, sector industrial/empresarial, Interadministrativo.	Se cuenta con iniciativas pero aisladas y no parten de una estrategia integral de datos abiertos. Aun es bajo el grado de colaboración y participación interadministrativa e intergubernamental. - INTEROPERABILIDAD
Estabilidad jurídica	Se establecieron a través del Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, los lineamientos a seguir para la ejecución de <i>Open Data</i> en Colombia. La Ley 1450 de 2011 establece esta iniciativa. Surge la Ley 1712 en 2014 para implementar la Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información pública, reglamentado por el Decreto 103 de 2015.
Sostenibilidad en formatos	La información publicada en los diferentes portales web de Colombia se encuentra en los tres primeros niveles que son (1) información, (2) nivel identificación e inventario y (3) priorización. Pero no todos los portales del Estado se encuentran en un nivel de datos abiertos óptimo
Inventario de Datos	Se está trabajando en un inventario de datos a través del portal www.datos.gov.co .
Oportunidad en actualizaciones	Existe un nivel medio de actualización de información.
Madurez del modelo transformacional	El avance en el uso de TIC para la provisión de servicios por parte del Estado está, en general, un nivel transaccional e.
Acceso a los datos abiertos	La tendencia del país en cuanto a la oportunidad de acceso a la información se encuentra descentralizada en sectores y por iniciativas gubernamentales.
Administración a los datos abiertos	Existe un modelo descentralizado en la administración de la información al conferir la administración a las entidades.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> Existe la figura de Encuentro de Directores de Tecnología del Sector Público CIO (Chief Information Officer) u Oficial en jefatura de sistemas, desde el 2012. Plan Nacional de Desarrollo para el periodo del 2015-2018 por parte del Gobierno Nacional.
Liderazgo político	El artículo 230 de la Ley 1450 mencionado en el criterio de respaldo político, ratifica al Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como el ente que define los lineamientos para <i>Open Data</i> y para ello lo ha incluido dentro de su Plan de Acción.
Sostenibilidad en las condiciones de uso	Existen costos para el acceso a cierta información, sin embargo se reglamenta el acceso a la información pública y se determina la clasificación de los activos de información de las entidades públicas por medio de la Ley 1712 de 2014.
Apoyo por parte de organizaciones que promueven la transparencia	Aunque existen organizaciones que promueven la transparencia en los diferentes portales de las entidades públicas, todavía no se refleja una clara participación sobre <i>Open Data</i> en Colombia.
Requisito para reutilizar	En la legislación colombiana no existen requisitos expresamente establecidos para la reutilización de la información pública, sin embargo, el Decreto 103 de 2015, regula algunos usos de esa información en el Sector Público
Organismos de Control	En Colombia no existe un órgano de control que de carácter especial se ocupe de ejercer vigilancia sobre el uso y/o transformación de los datos e información (reutilización) sin embargo, algunos organismos se encargan de velar por la promoción de la transparencia de la Función Pública, por la fiscalización de las normas sobre reutilización y por la publicidad de la información. Dichos organismos son: Transparencia por Colombia, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Ministerio de las TIC y la Secretaría de transparencia de la Presidencia de la República.
Protección de Datos Personales	En Colombia la protección de los datos personales se encuentra regulada en la Ley 1266 de 2008, conocida como Ley de Habeas Data. Según la Ley, todas las personas tienen derecho a conocer, rectificar y actualizar toda la información que sobre ella se hubiera en los bancos de datos. Con la Ley en mención, se materializa el artículo 20 de la Constitución Política referente al "Derecho de la

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN
	Información” particularmente en relación con la información financiera, comercial, de servicios, crediticia y la proveniente de otros países. Actualmente la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015 reglamenta todo el tema de acceso a la información pública, la Ley estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 dicta las disposiciones generales para el uso de los datos personales.
Sanciones por no cumplimiento para a reutilización.	La Ley 57 de 1985, consagra las sanciones que son aplicadas al funcionario renuente a proporcionar la información pública solicitada por le requirente. Para ello, se consagra que ante dicha renuencia, el funcionario será sancionado con la “pérdida del empleo”. Sin perjuicio de las sanciones penales en las que podría llegar a incurrir la persona que utilice la manera indebida la información pública proporcionada por los órganos del Estado.
Excepciones de reutilización	En Colombia se establecen como excepciones las siguientes: documentos sometidos a reserva conforme a la Constitución y/o la Ley; documentos que tengan relación con la defensa o seguridad nacional; las investigaciones penales que no hubieran pasado de la etapa de instrucción, y aquellos relacionados con los datos personales cuya divulgación pueda atentar contra los derechos de privacidad e intimidad de las personas, sin perjuicio de otras excepciones que una Ley pueda llegar a establecer.
Acceso a la información pública	Por regla general consagrada a nivel constitucional, todos los ciudadanos tienen acceso a la información pública, salvo los casos que establezca la Ley como excepción.
Principios que deben aplicarse para el acceso a la información pública	En Colombia resulta aplicable los siguientes principios: principio de transparencia, principio de publicidad de la información pública, principio de participación.

Fuente: Riascos, Martínez, y Solano Rodríguez, (2008, Pág.5 y 6)

El Estado Colombiano a través del programa de renovación de la Administración Pública en aras de incrementar el grado de confianza entre la ciudadanía y administración pública, a través del mejoramiento de la relación cotidiana con las entidades públicas adelanta el programa nacional de servicio al ciudadano para lograr una estrategia de Gobierno abierto se implementan en el Plan de Desarrollo 2010-2014 en artículo 230 el contenido de “*Gobierno en Línea como Estrategia de Buen Gobierno*” donde se establece la estimulación para el desarrollo de servicios en Línea del Gobierno por parte de terceros basados en datos públicos.

Ilustración 1: Calificación de Colombia en temas TIC



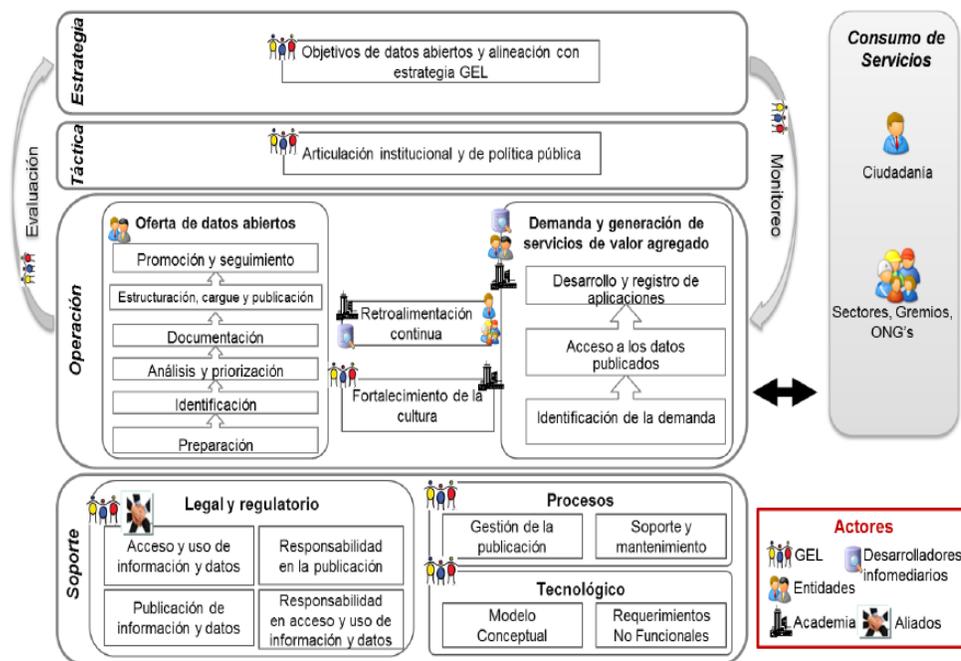
Fuente: Foro Económico Mundial, Miguel Ángel Hernández, Periódico el Tiempo 26/05/2014

En el año 2012 mediante el Decreto 2693 que establece los lineamientos de la Estrategia de Gobierno En Línea-GEL, se incluye la apertura de Datos como componente principal para la implementación del Modelo de Gobierno Abierto, con el que se busca garantizar el acceso a toda la información pública sin perjuicio de las restricciones de Ley.

- Atender las directrices que en materia de rendición de cuentas expida el Gobierno Nacional.
- Potenciar el uso de redes sociales y plataformas de colaboración para la transparencia, participación y colaboración.
- Generar espacios para la toma de decisiones y la solución de problemas.

- d. Publicar datos públicos abiertos que no estén sujetos a clasificación, confidencialidad o reserva, en formatos reutilizables.
- e. Incentivar el uso de los datos públicos abiertos por terceros, a fin de crear nuevos servicios de valor agregado, con fines comerciales o no comerciales, para entidades, ciudadanos y empresas.

Ilustración 2: Modelo actual de Datos Abierto



Fuente: Guía para la apertura de Datos en Colombia.

Teniendo en cuenta la evolución de la apertura de datos en el estado colombiano se debe resaltar los esfuerzos constantes que se vienen haciendo para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder oportunamente a información precisa, veraz y sin restricción, todo esto evidenciado en las constantes directrices que se establecen para el sector público, que por medio de la masificación de las TIC se promueva el derecho a la información y al acceso a la información pública.

1.4 Casos de éxito

Para la formulación de la Estrategia de *Atención al Ciudadano* del Municipio de Itagüí, se evalúan distintas experiencias que sirven de apoyo para la

estructuración del Protocolo y el Manual de *Atención al Ciudadano*. Con este fin se evaluaron algunos casos exitosos como son: caso de El Salvador que se caracteriza por un Portal con el cual se busca combatir la corrupción, Uruguay que ocupa el Tercer Lugar en el mundo en el índice de Participación Electrónica evidenciando que el uso de la tecnología de información aumenta la participación de los ciudadanos en el proceso de gobernanza en la red.

A nivel Departamental se toma el Área Metropolitana del Valle de Aburra que cuenta con la ventanilla Única de atención al ciudadano y archivo y correspondencia, y a Nivel Municipal: Envigado con el servicio de pago en línea de impuesto predial, industria y comercio, y valorización, mejorando así el desarrollo y la eficacia de las Administraciones locales.

Tabla 2: Algunas experiencias de Gobierno Abierto

LUGAR	EXPERIENCIA
<p>Gobierno Abierto en el Salvador</p>	<p>En El Salvador, la Subsecretaría de Transparencia y Anticorrupción adscrita a la Presidencia de la República, lanzó el portal en diciembre de 2012 el cual contiene información pública de más de 70 instituciones del Ejecutivo y herramientas que facilitan el acceso ciudadano a la información. El portal permite realizar solicitudes de información pública en línea a las instituciones así como enviar quejas, avisos y denuncias para mejorar servicios y prevenir la corrupción.</p> <p>La iniciativa de Gobierno Abierto dispone del portal Infoutíl, que contiene información a través de la cual los ciudadanos pueden tomar decisiones sobre la adquisición de bienes y servicios.</p> <p>El portal se alimenta con bases de datos públicas entre las que se encuentran los precios de referencia de productos alimenticios en los supermercados, el costo de las matrículas y colegiaturas, los médicos autorizados para ejercer en el país, los establecimientos alimenticios con permisos sanitarios, el listado de sindicatos legalmente inscritos, las empresas multadas por violaciones laborales, entre otras.</p> <p>El Gobierno Electrónico es apoyado por el Estado, y con este fin fue creada la Agencia del Gobierno Electrónico mediante la Ley de Presupuesto para el quinquenio 2005 – 2009. Su objetivo es mejorar los servicios del ciudadano, utilizando las posibilidades que brindan la Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</p>
<p>Gobierno electrónico en Uruguay</p>	<p>Este modelo pone las tecnologías de la información y las telecomunicaciones al servicio de la población ya que permite hacer seguimiento a la gestión y administración del Estado.</p> <p>Uruguay es el segundo en el ranking de gobierno electrónico, según el Reporte Mundial e-gobierno de las Naciones Unidas. Además, ocupa el tercer lugar en el mundo en el índice de Participación Electrónica, que mide la forma en que se potencia la participación y el empoderamiento ciudadano con el uso de la tecnología, en la construcción de políticas públicas y la mejora en la prestación de los servicios.</p> <p>Cuenta con varios portales destinados a la prestación de servicios electrónicos a un solo clic, Existe uno que se llama A tu servicio el cual consiste en un sistema de</p>

	atención en salud donde se pueden solicitar citas, conocer información de hospitales y todo lo pertinente del servicio de salud. El otro portal se llama portal gubernamental de Uruguay en el cual se encuentra toda la oferta de trámites del Estado agrupadas por sectores y grupos poblacionales y finalmente el portal de participación el cual consiste en un sistema que pone a disposición de la ciudadanía todos los proyectos de toma de decisiones.
Atención al Ciudadano del AMVA	El Área Metropolitana del Valle de Aburra cuenta con una ventanilla única física de atención al ciudadano. Esta ventanilla fue incorporada mediante un Acuerdo Metropolitano que reglamentaba el proceso de atención al ciudadano, un protocolo general de atención y la conformación de la ventanilla única articulada con Archivo y Correspondencia a través de un sistema que centraliza todos los requerimientos de los usuarios, verificando la trazabilidad y la oportunidad de las respuestas.
Municipio de Envigado	El municipio de Envigado es un caso exitoso de trámite de cara al ciudadano, cuenta con el servicio de pago en línea de impuesto predial, industria y comercio, y valorización, además puede consultar el estado de vehículo y pago de semaforización, Se encuentra en proceso de implementar procesos estandarizados para la atención al ciudadano y sistemas de información que mejoren la respuesta a los usuarios, todo esto articulado con centros de radicación y digitalización documental, optimización de trámites y servicios, capacitaciones a los servidores públicos en la cultura de atención, implementación de <i>Contact Center</i> (puntos de contacto telefónico), evaluación de la percepción de los ciudadanos en cuanto a la prestación del servicio, un BPM (<i>Business Process Management</i>) para PQRS, toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora, tramites en línea, entre otros

Fuente Construcción personal, documentos varios abril 2015

1.5 Marco normativo

El servicio al ciudadano nace desde el fin mismo del Estado según la Constitución Política de Colombia en el artículo 2, son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. De acá parte la necesidad de aplicar la estrategia de participación activa de los ciudadanos en las decisiones estatales por diversos medios, garantizando la inclusión de políticas que sirvan para beneficiar a todos los usuarios; por otro lado es claro que la implementación del servicio al ciudadano es el medio para garantizar la efectividad de los deberes y de los derechos de los ciudadanos.

Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. Dentro de este fin estatal se establece en el Art. 15 que “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la Ley.

Así mismo, en la Constitución se establece que la prestación de Servicios es un derecho fundamental amparado en el Art. 23 ya que proclama que Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Tabla 3: Normatividad relacionada con la Atención al Ciudadano y el control interno en Colombia.

NORMA GENERAL	EPIGRAFE
Ley 22 de 1981	Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Resolución 2106 del 21 de diciembre de 1965, y abierta a la firma el 7 de marzo de 1966.
Ley 57 de 1985, artículo 12 y 25	Publicidad de los actos y documentos oficiales
Constitución Política de 1991, artículos 2, 15 y 23	Constitución Política de Colombia
Ley 87 de 1993	implementar el Sistema de Control Interno
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción
Ley 872 de 2003, artículo 1	Sistema de Gestión de Calidad- adopción de la NTCGP
Ley 962 de 2005	Anti trámites
Ley 1266 de 2008	<i>Habeas Data</i>
Ley 1437 de 2011, artículos 7,8, 9 y 13	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011, artículo 73 y 76	Estatuto Anticorrupción
Ley 1450 de 2011	Plan de Desarrollo 2010-2014
Ley 1712 de 2014	Transparencia y derecho de acceso a la información pública
Decreto 2150 de 1995, artículo 32	Disposición de oficinas o ventanillas únicas
Decreto 1122 de 1999, artículo 11,13 y 31	Normas para suprimir trámites, facilitar la actividad de los ciudadanos, contribuir a la eficiencia y eficacia de la Administración Pública y fortalecer el principio de la buena fe
NTCGP 1000 de 2004	Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública
Decreto 1538, de 2005, artículo 9, literal D	Adecuación de Espacios
Decreto 1599 de 2005	Se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI
Decreto 1151 de 2008	Estrategia Gobierno en Línea
Decreto 2623 de 2009	Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
NTCGP 1000 de 2009	Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública Capítulo 8.2 (Seguimiento y evaluación). 8.2.1 (satisfacción del cliente), 3.12 (Cliente)
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
DECRETO 2641 de 2012, artículos 1 y 2	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
Decreto 2573 de 2014	Estrategia Gobierno en Línea
Decreto 103 de 2015	Transparencia y derecho de acceso a la información pública

Fuente Construcción personal, documentos varios abril 2015

Aun antes de la entrada en vigencia de la Constitución de 1991, ya había sido tenido en cuenta el derecho a la información y la Atención al Ciudadano, toda vez que existía reglamentación de la materia previamente con el fin de garantizar el acceso a los documentos públicos. En la Ley 57 de 1985 se exponía puntualmente que todas las personas tenían el derecho de consultar los documentos que reposan en las oficinas públicas y a que se le expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o la Ley, o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

Tabla 4: Normatividad sobre Atención al Ciudadano en Colombia relativa a servidores públicos

NORMA GENERAL	EPIGRAFE
Decreto 01 de 1984	Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo
Ley 58 de 1982, artículos 1 y 3.	Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo.
Constitución Política de Colombia de 1991, art. 74	Constitución Política de Colombia
Ley 734 de 2002, art. 33, 34	Código Disciplinario Único
Ley 872 de 2003,	Adopción de la NTCGP
Decreto 4110 de 2004	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Ley 1437 de 2011, artículos 7,8 y 9	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Fuente Construcción personal, documentos varios abril 2015

Durante este mismo proceso se hizo necesario implementar acciones que vincularan a los servidores públicos para que se apropiaran de la Atención al ciudadano como deber, así bien se hizo necesario por medio de la Ley 872 del 2003 que se implementara una política que tuviera sustento en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades públicas, adoptando con este fin cambios sustanciales al proceso de *Atención al ciudadano*.

En cuanto a la protección de la información y las garantías del ciudadano la Ley 1266 de 2008 dictó las disposiciones generales del Hábeas Data la cual estableció los lineamientos para el manejo de la información contenida en bases de datos personales, reglamentada en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y en el Decreto Nacional 1377 de 2013.

Tabla 5: Normatividad Atención al Ciudadano en Colombia: Antitrámites

NORMA GENERAL	EPIGRAFE
Documento CONPES 3292 de 2004	Proyecto de racionalización y automatización de trámites (agenda interna)
Decreto 4110 de 2004	Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
Ley 962 de 2005	Ley Antitrámites.
Decreto 1437 de 2011, artículo 12	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Decreto Ley 019 de 2012, art. 40	Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Circular No. 06 de 2005	"implementación del sistema de gestión de la calidad en las entidades del estado obligadas por la ley 872 de 2003, su Decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2004"
Directiva Presidencial 07 de 1993	Programa de Racionalización y Simplificación de Trámites.

Fuente Construcción personal, documentos varios abril 2015

Con el fin de garantizar la mejor prestación de servicios a los ciudadanos y de brindar alternativas de comunicación apoyados en las TIC surge en el año 2008 la estrategia de Gobierno en Línea. Base fundamental para el desarrollo de lo que hoy es la *Atención al Ciudadano*. Por medio de esta estrategia se plantean una serie de actividades a cumplir de manera consecutiva que generaran impacto en la sociedad de forma tal que hubiera cercanía con el Estado y participación ciudadana en la toma de decisiones es así como en el marco de esta estrategia se empiezan a generar nuevos conceptos normativos, reglamentaciones y lineamientos para cumplir con ese fin esencial. Es así, como se dictan medidas para la atención del usuario que comprenden:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario o protocolo de atención donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la Ley y los reglamentos.

Con este fin y teniendo en cuenta las constantes demandas de los ciudadanos se hace necesario crear por medio del Decreto 2623 de 2009 (julio 13), el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, para que sea la instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano. De la mano de la creación surge el Código Contencioso Administrativo con la Ley 1437 de 2011, la cual regula el procedimiento administrativo para el cumplimiento de las labores encomendadas por Gobierno en Línea. Finalizando 2012 año en que debe cumplirse al 100% todos los componentes de Gobierno en Línea surge un nuevo acto administrativo que le da cobertura y amplitud al tema, el Decreto 2641 aumenta las fechas de cumplimiento al 2017 por medio de los lineamientos establecidos en el manual 3.1 de Gobierno en Línea.

Dando relevancia a todo lo que se ha venido desarrollando a lo largo de los últimos años surge la necesidad de dar garantías a los ciudadanos del buen uso de la información, de los trámites y los servicios de lo que se debe realizar, con el fin de implementar la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones, se hace necesario adoptar medidas normativas que instauren lineamientos propios a la entidad en cumplimiento del programa nacional de servicio al ciudadano.

Mediante esta se garantiza la atención integral para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Su incumplimiento constituirá falta gravísima del representante de la entidad.

2. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ

La Estrategia de *Atención al Ciudadano* de Itagüí debe ser una estrategia integral que abarca todos los aspectos necesarios para un buen servicio al ciudadano mecanismos óptimos para los usuarios internos y externos desde el punto inicial de contacto hasta la solución de la necesidad.

El servicio al ciudadano como componente de la política de buen gobierno tiene como objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta a la comunidad. En este sentido el proyecto se centrará en definir las actividades específicas necesarias para lograr el desarrollo institucional que permitan el mejoramiento de la gestión y el fortalecimiento de los canales *de Atención al ciudadano*, el proyecto “ Una Estrategia de enfoque de gobierno al ciudadano para fortalecer los canales de atención de la Alcaldía de Itagüí”, establece la generación de un esquema institucional que facilitará la coordinación y la articulación entre las diferentes dependencias de la Administración Municipal hacia el ciudadano (Decreto 2623 de 2009) por el cual se crea el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano.

Diseñar acciones que garanticen la estrategia del enfoque al ciudadano en el Municipio de Itagüí, mejorando los niveles de satisfacción de los ciudadanos haciendo partícipes a todos los integrantes de la administración Municipal, a fin de mantener, difundir y mejorar las herramientas disponibles.

2.1 Aspectos generales

Itagüí es un municipio colombiano caracterizado por la elevada densidad poblacional y su tradición industrial. Localizado en el Departamento de Antioquia,

es el municipio más pequeño en extensión y hace parte del Área Metropolitana del Valle de Aburra, colindando con Medellín, Envigado, Sabaneta y la Estrella.

De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadística-DANE, durante 2005 Itagüí contaba con 231.768 habitantes y para el año 2014, proyectó 264.793. El 49% de la población son hombres y el 51% mujeres

El Municipio de Itagüí está determinado como Municipio de Primera categoría de acuerdo a los ingresos, es el Municipio más densamente poblado del país y es uno de los más industrializados; debido a estas condiciones se hace relevante el buen manejo que se le dé a la *Atención al Ciudadano*. En la estructura organizacional del Municipio de Itagüí, se encuentran 16 Secretarías, las cuales ejercen como función general la atención a los ciudadanos en los requerimientos que a cada una de ellas compete; el Plan de Cargos entre personal Administrativo y Obrero, con corte al 31 de diciembre de 2014 estaba constituida por 733 funcionarios de los cuales luego de hacer seguimiento se evidenció que 80 funcionarios son los encargados de prestar el servicio de *Atención al Ciudadano*.

En la evaluación de los indicadores para el año 2014, se encuentra que el porcentaje es muy bajo frente a las solicitudes de la comunidad por lo cual se considera imperante fortalecer la prestación de servicios de atención a la comunidad con el fin de incrementar la eficiencia y la efectividad de la Administración Municipal de Itagüí.

Indicadores:

- 168.429 personas mayores de 18 años/264.775 total de habitantes. El 63.61 % de las personas son mayores de 18 años.
- 80 Funcionarios que atienden público /733total de funcionarios. El 10.91% funcionarios atienden público
- 80 Funcionarios que atienden público /264.775 total de habitantes. El 0.03 % están destinados por la Administración Municipal para atender público.

A continuación se relacionan los indicadores del Procedimiento de *Atención al Ciudadano* en Sistema Integrado de Gestión de Itagüí SIGI.

Tabla 6: Indicadores de Procedimiento de Atención al Ciudadano

INDICADOR	SEGUIMIENTO 05/01/2015
Usuarios satisfechos con la prestación de los servicios	Se verificó en las encuestas virtuales lo siguiente: 169 usuarios encuestados satisfechos / 201 usuarios encuestados * 100 = 84 % De lo que se puede deducir que durante el período medido no se cumplió la meta, por lo tanto requiere acción de mejoramiento
Eficacia de los canales de <i>Atención al Ciudadano</i>	Se verificó en los registros lo siguiente: 112 Solicitudes recibidas por el canal Web 138 Solicitudes recibidas por las Redes Sociales 2052 Solicitudes recibidas por Otros Medios

Fuente: Construcción Personal, Matriz de seguimiento de Indicadores SIGI2015

El Municipio de Itagüí pasó de registrar en base de datos y hacer seguimientos a 1421 PQRS en el año 2013 y 727 hasta el 31 de Julio de 2014 a registrar desde el inicio de operación de la nueva estructura de la Ventanilla Única y la Instalación del software un total de 3328 por todos los medios (Presencial, Correspondencia, Página Web, Telefónico, Contáctenos y Redes Sociales), lo cual ha permitido realizar seguimientos exhaustivos a todo lo que ingresa a la administración y dar prioridad a todas las solicitudes de los usuarios.

2.2 La Atención al Ciudadano en el municipio

Hasta Junio de 2014 la administración Municipal contaba con una oficina de Recepción de Quejas y Reclamos que se encargaba del relacionamiento entre los ciudadanos y las oficinas de gobierno a través de sus solicitudes. La incertidumbre acerca de la oportunidad en las respuestas y la falta del control fueron comunes en esta situación.

No existía un consolidado entre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ya que los Derechos de Petición eran recibidos en correspondencia, enviados a la Secretaría General quien se encargaba de direccionarlos físicamente mediante correspondencia interna a la dependencia competente.

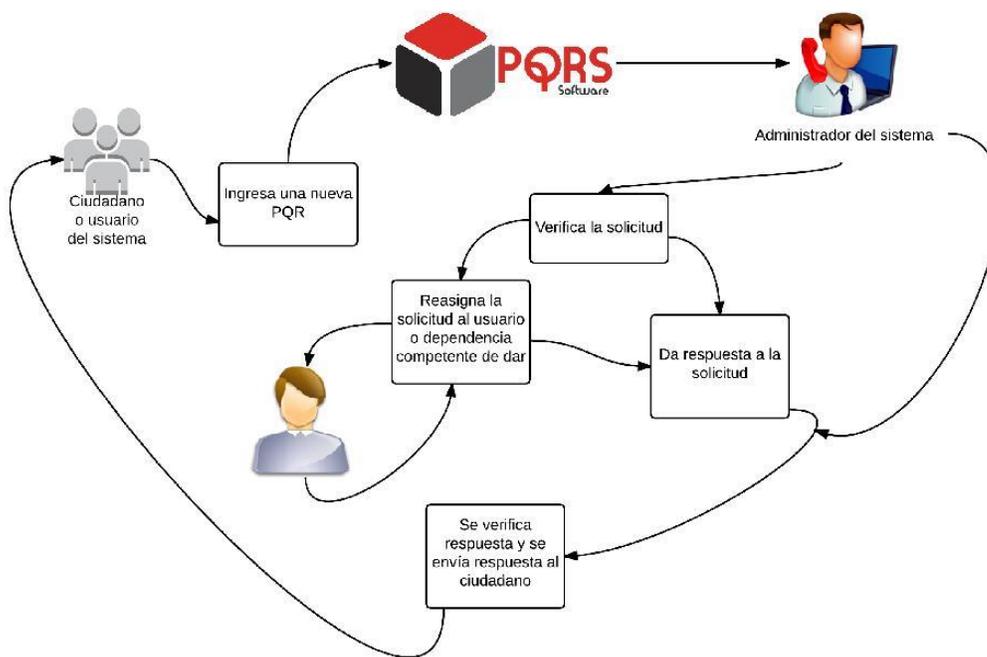
Pérdida de tiempo en la respuesta, desconocimiento para el ciudadano frente a su proceso y alto costo hace necesaria la identificación de una estrategia para corregir el relacionamiento gobierno a ciudadano en el municipio de Itagüí.

La administración Municipal hasta el 30 de Junio de 2014 contaba con una oficina de Recepción de Quejas y Reclamos que se encargaba de direccionar físicamente las quejas y luego que las dependencias respondían enviaban copia a dicha oficina para descargar las respuestas, lo cual no permitía ejercer control y en muchos casos el usuario no obtenía la respuesta esperada con prontitud. Por otro lado, no existía un consolidado entre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, ya que los Derechos de Petición eran recibidos en correspondencia, enviados a la Secretaría General quien se encargaba de direccionarlos físicamente mediante correspondencia interna a la dependencia competente generando así la pérdida de tiempo para la respuesta que se debía dar, igualmente no permitía que el ciudadano supiera donde se encontraba su documento. Y Finalmente frente al tema del uso del papel encontrábamos que se imprimían 3 y 4 copias de la respuesta para enviar 1 a la Oficina de Quejas y Reclamos, 1 para el Archivo de Gestión y 2 se iban para el usuario una de respuesta y la otra para la firma del recibido lo cual se consideraba exagerado pues se encontraban en distintas partes varias copias del mismo documento sin contar con la copia que muchas veces dejaban los funcionarios para sí mismos. Por tal razón se consideró necesaria y urgente la implementación de una estrategia que solucionara estos problemas.

Dado lo anterior, se hizo necesario que Itagüí tuviera un modelo incluyente, participativo y completo de atención de sus ciudadanos, donde todos tuvieran acceso a la administración por diversos medios. Con este fin surge en el segundo semestre de 2014 la idea de diseñar una estrategia que consiste en la implementación de la Ventanilla Única de *Atención al Ciudadano* que se articula con la Oficina de Correspondencia y permite trazabilidad con Gestión Documental y todas las dependencias de la Administración Municipal. Con este fin se define la instalación del sistema integrado de -PQRDS- el cual estableció los parámetros

para una efectiva *Atención al Ciudadano*; logró que se generará un sistema de seguimiento permanente, confiable y seguro del cumplimiento a las respuestas que se deben brindar a los usuarios apoyados en la normatividad vigente (Ley 1437 de 2011- CONPES 3649 de 2010, Decreto 2693 de 2012- Manual 3.1 de Gobierno en Línea).

Ilustración 3 Diagrama de Atención al Ciudadano



Fuente: Johana Ponce, Asesora de Gobierno en Línea–Municipio de Itagüí (Informe de implementación PQRDS Software).

Se incluyen los pasos del Procedimiento que se ajustó en Sistema Integrado de Gestión de Itagüí-SIGI.

ACTIVIDADES:

1. Recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

www.itaqui.gov.co

Contactenos@itaqui.gov.co

2. Registrar las PQRDS: www.itaqui.gov.co

3. Reasignar las PQRDS
4. Recopilar la Información necesaria
5. Proyectar respuesta
6. Solicitar Ampliación de Plazo
7. Cargar respuesta al Software de PQRDS
8. Envío de Respuesta
9. Notificar por Aviso
10. Realizar seguimiento al trámite y a los plazos de respuesta de las de peticiones
11. Evaluar la ejecución del procedimiento e identificar oportunidades de Mejoramiento
12. Aplicar Acciones de Mejoramiento

Luego de la Implementación del Procedimiento se hizo necesario formular el seguimiento por medio de indicadores; a continuación se relacionan los resultados obtenidos en la medición realizada con corte al 31 de Diciembre de 2014.

Tabla 7: Indicadores del Procedimiento PQRDS

INDICADOR	SEGUIMIENTO 05/01/2015
Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias	Se verificó en la siguiente ruta: http://10.1.10.9:81/pqrs/administrador/generar_indicador/2014-08-01%2000:00:00/2014-09-30%2023:59:59/1/1/1/0 los registros del software de PQRDS lo siguiente: 2303 usuarios atendidos / 2303 usuarios totales * 100 = 100% Por lo tanto no requiere Acción de Mejoramiento
Oportunidad en la respuesta a las PQRDS	Se verificó en los registros lo siguiente: 2252 PQRS respondidas dentro de los plazos legalmente establecidos / 2303 PQRS recibidas * 100 = 97,8% De lo que se puede deducir que durante el período medido no se cumplió la meta, por lo tanto requiere Acción de Mejoramiento
Áreas en las que presenta mayor número de PQRDS	Se verificó en los registros lo siguiente: Áreas con mayor número de PQRDS son: Secretaría de Hacienda 514 PQRDS = 22,33% Secretaría de Medio Ambiente 256 PQRDS = 11,12%

Secretaría de Movilidad 254 PQRDS = 11,03%
Departamento Administrativo de Planeación 199 = 8,64%

Fuente Construcción personal, documentos varios abril 2015

De acuerdo a la necesidad de evidenciar el seguimiento se encontró en el reporte realizado por el ICONTEC que en el análisis de la eficacia del sistema de gestión certificado, la medición de satisfacción se realizó por primera vez en el 2013 y se aplicó a la comunidad arrojando un porcentaje 3 de satisfacción del 88%.

Tabla 8: Tendencias de la medición del nivel de satisfacción

TIPO DE SOLICITUD	2013	2014	Variación
Quejas	511	406	79.45%
Reclamos	24	118	491%
Denuncias	No existía la norma	68	

Fuente Construcción personal, documentos varios abril 2015

En la Medición realizada con corte al 31 de Diciembre de 2014 (PQRDS) se encuentra que el 68.15% de 383 encuestados que corresponde a 261 satisfechos.

De acuerdo a la anterior se considera que ¿La Estrategia de *Atención al Ciudadano* de Itagüí es una estrategia integral que abarca todos los aspectos necesarios para un buen servicio al ciudadano, mecanismos óptimos para los usuarios internos y externos desde el punto inicial de contacto hasta la solución de la necesidad?

2.3 Evaluación de la estrategia actual según G2C

La estrategia de Gobierno al *Ciudadano*-G2C, es una nueva forma de gobierno y gestión que posibilita un funcionamiento mucho más eficiente del sector público, una mayor transparencia y mejores servicios a los ciudadanos, a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, por lo cual se hace indispensable fortalecer desde el punto de vista técnico los mecanismos de comunicación que se deberán habilitar para garantizar la inclusión de los usuarios.

En este tipo de Gobierno en Línea se encuentran contempladas las iniciativas destinadas a entregar productos y/o servicios administrativos, de información y/o transacción a los ciudadanos, por parte del Estado, según lo que se establece en los principios de Gobierno Electrónico (Riascos, Solano & Martínez, 2008)

En el municipio de Itagüí no se ha establecido la hoja de ruta para la *Atención al Ciudadano* donde se especifique el valor relevante de las TIC dentro de la constitución de la Ventanilla Única de atención.

Esto se debe a que generalmente las entidades ya sean por factores económicos, sociales o tecnológicos, no cuentan con un sistema o software para la gestión de la calidad o de mejoramiento de procesos, que permita controlar y subsanar dicha problemática, lo cual habitualmente sucede debido a que sus funciones misionales no han tenido una evolución correcta de mano de la tecnología.

El Municipio de Itagüí contaba con una oficina de Recepción de Quejas y Reclamos que se encargaba de direccionar físicamente los requerimientos, las dependencias debían responder al solicitante y enviar copia a dicha oficina para descargar las respuestas, lo cual no permitía ejercer control y en muchos casos el usuario no obtenía la respuesta esperada con prontitud.

Por otro lado no existía un consolidado entre las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ya que los Derechos de Petición eran recibidos en correspondencia y enviados a la Secretaría General quien se encargaba de direccionarlos físicamente mediante correspondencia interna a la dependencia competente, generando así pérdida de tiempo para la proyección de la respuesta que se debía dar al usuario, dificultando todo esto que el ciudadano pudiera hacer seguimiento a su requerimiento.

Finalmente frente al tema del uso del papel se encontró el uso irracional de este recurso en las diferentes áreas, ya que se imprimían 3 y 4 copias de la respuesta para ser distribuidas así: Una copia a la Oficina de Quejas y Reclamos, una copia para el Archivo de Gestión y dos se iban para el usuario de los cuales una copia de respuesta y una copia para la firma del recibido lo cual se consideraba

exagerado pues se encontraban en distintas partes varias copias del mismo documento sin contar con la copia que muchas veces dejaban los funcionarios para sí mismos, generando esto, costos innecesarios y demoras en el proceso de cierre.

2.3.1 Variables de análisis según G2C (factores estratégicos)

Teniendo en cuenta las variables establecidas según G2C para la medición de Mecanismos de usabilidad de las sedes Electrónicas portal Web y Ventanilla virtual y atención al usuario, se relacionan:

TABLA 9: Lineamientos de usabilidad de Portal Web y Ventanilla virtual

VARIABLE	SI	NO
Tutoriales y/o simuladores Suscripciones y formularios cuando se trata de trámites y servicios	x	
Avisos de confirmación indicando recepción de solicitudes	x	
Mecanismos de seguimiento cuando se trata de mensajes electrónicos	x	
Demos o guías de ayuda para diligenciar formularios	x	
Mecanismos que permitan la verificación de errores		x
Mecanismos de seguridad y autenticidad	x	
Convocatoria a participar en los chats		x
Salas de conversación	x	
Video chats	x	
Visualización de controles	x	
Audios y videos cuando se trata de soporte de información	x	
Aplicaciones de ayuda	x	

Fuente: Manual 3.1 de Gobierno en Línea, Ministerio de las Tecnologías y las Información y las Comunicaciones

Tabla 10: Criterios para la Evaluación de Riesgos relacionados

	LEVE	MODERADO	CATASTRÓFICO
Alcance	Reducción apenas perceptible. Sólo afecta una actividad del proceso.	Afecta varias actividades del proceso e involucra otras dependencias.	Afecta todo el proceso, no se puede prestar el servicio o producto objeto del proceso.
Tiempo	Retraso casi imperceptible menor a 5%	Retraso entre 5 - 15%	Retraso mayor a 15%
Costo	Incremento del costo, insignificante. Menor a 5%	Incremento del costo entre 5 - 10%	Incremento mayor a 10%
Calidad	Las características del servicio o el producto permanecen sin alteración mayor	Sólo puede ofrecerse el servicio o entregarse el producto con la autorización expresa del Usuario	El Usuario no recibiría el servicio o el producto.

Fuente DELIMA MARSH. Administración de Riesgos para Proyecto. Marzo de 2007

Alcance: Está relacionado con los servicios o productos que debe prestar el proceso

Tiempo: Es el tiempo normal que se demoraría un servicio en ser prestado o la manera como se desarrolla

Costo: Costos financieros del proceso

Calidad: Son las características esperadas y deseables que debe tener el servicio prestado o el producto suministrado

Tabla 11: Riesgos

RIESGO	ACCIONES	FRECUENCIA DE REVISIÓN	IMPORTANCIA	RESPONSABLE
Configuración de Silencio Administrativo positivo	Seguimiento periódico a las respuestas de los derechos de petición. Implementación del Software de PQRDS Verificación permanente del cumplimiento de las respuestas por la Oficina de Control Interno	Trimestral	Alta	Líder de Atención al Ciudadano
Incumplimiento en los horarios de <i>Atención al Ciudadano</i>	Horario establecido y publicado en el sitio físico y en la página web. Supervisión permanente a los funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano. Realizar publicación y Difusión de los horarios de atención al público. Disponibilidad permanente de la línea telefónica de atención al ciudadano	Trimestral	Medio	Líder de Atención al Ciudadano
No dar respuesta de fondo a los derechos de petición	Verificación de las respuestas antes de ser enviadas al usuario	Trimestral	Alta	Líder de Atención al Ciudadano
Ocultamiento de información	Ingreso de PQRDS centralizado en la Oficina de <i>Atención al Ciudadano</i> Verificación de las PQRDS por parte de <i>Atención al Ciudadano</i> , Control Interno, Jurídica y los Secretarios de cada Despacho. Conformación de ventanilla única en la Oficina de <i>Atención al Ciudadano</i> . Verificación	Trimestral	Medio	Líder de Atención al Ciudadano

	de las PQRDS por parte de Atención al Ciudadano, Control Interno, Jurídica y los Secretarios de cada Despacho			
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Fuente: Construcción Personal, Matriz de Riesgos del SIGI 2014

2.4 Esquema general de *Atención al Ciudadano* en el municipio de Itagüí

El esquema de *Atención al Ciudadano* en el Municipio de Itagüí, que se relaciona a continuación es un modelo de administración, cuya responsabilidad directa que es de atender al cliente, no recae únicamente sobre un Área específica, sino que se hace transversal a toda la organización, estando así todos comprometidos en la satisfacción integral de las necesidades del usuario.

Ilustración4: Sistema de Atención al Ciudadano



Fuente Construcción personal, abril 2015

2.4.1 Política Pública (CONPES 3649/2011)

En consonancia con la Directiva Presidencial 10 de 2002, el Documento CONPES 3248 de 2003 y el Plan Nacional de Desarrollo 2006 – 2010, adoptado mediante la Ley 1151 de 2007, entre otras normas y documentos de Política Pública, es de interés del Gobierno Nacional continuar impulsando las labores del Programa de Renovación de la Administración Pública - PRAP, en especial las relacionadas con la profundización de los avances alcanzados con las reformas verticales, mediante el complemento a éstas, buscando el acercamiento al ciudadano de esa nueva estructura administrativa que se ha adoptado para la Administración Pública y pretende consolidarse a través de una Política Nacional de Servicio al Ciudadano cuyo objetivo central es contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Al Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se le asignan funciones de coordinación de la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional, así como la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos establecidos para una adecuada prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional, entre otras.

La estrategia se centrará en actividades específicas de desarrollo institucional para el mejoramiento de la gestión y en el fortalecimiento de los canales de *Atención al Ciudadano*, complementando los avances obtenidos en otros frentes, como complemento a las herramientas existentes, promueva un mayor nivel de concreción en el diseño y aplicación de lineamientos destinados a la Administración Pública Nacional para la prestación de un servicio óptimo a los ciudadanos, entendiendo por éste la atención y el trato que se brinda en las entidades públicas, así como la calidad de la información disponible. Además, se pretende que el servicio al ciudadano sea determinado cada vez más por la aplicación coordinada de instrumentos técnicos por parte de las entidades

públicas, con visión gerencial de cada institución en el tema, disponiendo para dicha actividad de capacidad técnica y financiera. Generando mejores esquemas de articulación y coordinación de las diversas estrategias que se adelantan por diferentes entidades del Gobierno Nacional, como cabezas o como coordinadoras de temas relevantes para el mejoramiento de la gestión en servicio al ciudadano (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – Gobierno en Línea, Departamento Administrativo de la Función Pública, Escuela Superior de Administración Pública, Departamento Administrativo Nacional de Estadística, etc.). Igualmente, se plantean las condiciones para dotar a la Administración Pública Nacional de herramientas conceptuales, protocolos y metodologías específicas para el seguimiento y evaluación en materia de servicio al ciudadano, así como para adelantar una serie de acciones específicas para el mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención.

De esta manera, aunque el país está relativamente preparado en materia de infraestructura de comunicaciones y se registran avances en el aprovechamiento de la misma a nivel nacional con iniciativas tanto privadas como públicas, Colombia aún tiene un amplio potencial por aprovechar a nivel de comercio electrónico como instrumento de crecimiento en la industria y en la economía y a nivel del fortalecimiento de la relación con el ciudadano, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, fortaleciendo el canal virtual de atención.

2.4.2 Entidad

La administración Municipal de Itagüí, a nivel de *Atención al Ciudadano*, ha venido implementado diferentes estrategias para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 refiere a la *Atención al Ciudadano* dotando así la administración municipal de un sistema de información Ventanilla Única y la implementación de medidas de control para la satisfacción del ciudadano.

TABLA12: Calificación Atención al Ciudadano IGA 2014

TRANSVERSALES	PUNTAJE MÁXIMO	RESULTADO
Calificación <i>Atención al Ciudadano</i>	100	71.5
Centralización de Atención en el Usuario	100	68
Caracterización de Usuarios	100	50
Caracterización de Usuarios	100	50

Fuente Procuraduría Índice de Gobierno Abierto Índice de Gobierno en Línea 2013-2014

TABLA13: Calificación Gobierno en Línea IGA 2014

FASE - GOBIERNO EN LÍNEA	RESULTADOS
1. Transversales	71,5
2. Información en Línea	59,4
3. Interacción en Línea	63,2
4. Transacción en Línea	73,3
5. Transferencia	53,9
6. Democracia en Línea	66
Estado de avance de la Estrategia de Gobierno en Línea 2012-2017	64,5

Fuente Procuraduría Índice de Gobierno Abierto Índice de Gobierno en Línea 2013-2014

TABLA 14: Criterios de Medición Subíndice de Gobierno en Línea–IGA 2014

SUBÍNDICE	ACTIVIDADES DE DESARROLLO GOBIERNO EN LÍNEA	ACTIVIDAD	SUBÍNDICE
		RESULTADO/100	RESULTADO
Eficiencia Electrónica	Crecimiento tecnológico planeado	92	61.7
	Gobierno en Línea está integrado a la gestión de la entidad.	91	
	Interoperabilidad en trámites y en procedimientos con otras entidades	36	
	Procedimientos internos automatizados y sistemas de gestión de documentos electrónicos implementados	76	
	Sistema de gestión de seguridad de la información implementada	39	
Gobierno Abierto	Datos abiertos publicados	20	62.7
	Estrategia de participación electrónica definida	83	

	Estrategia y normatividad construida con la participación	69	
	Información pertinente completa y disponible en los múltiples canales	89	
	Rendición de cuentas en línea implementada	100	
	Solución de problemáticas con la participación abierta de la ciudadanía y la industria.	24	
Servicios	Certificaciones, constancias, y tramites 100% en Línea y organizados en cara al ciudadano.	73	68.2
	Sede electrónica usable y accesible en nivel AAA, basado en las necesidades de los usuarios.	68	
	Servicios de consulta atención interactiva implementados	79	
	Sistema integrado de PQRDS	48	

Fuente Procuraduría Índice de Gobierno Abierto Índice de Gobierno en Línea 2013-2014

Tabla15: Componente de Interacción - Gobierno en Línea IGA-2014

CRITERIO	PUNTAJE MÁXIMO	RESULTADO
Total Fase de Interacción	100	63.2
Habilitar espacios de interacción	100	79
Consulta interactiva de información	100	70
Consulta Base de datos	100	100
Información interactiva	100	0

Fuente Procuraduría Índice de Gobierno Abierto Índice de Gobierno en Línea 2013-2014

Tabla16: Autoevaluación cumplimiento Ley 1712 de 2014

Actividad	Artículo/ literal	Descripción	Indicador de Cumplimiento				Ubicación Sitio Web	
			S	N	Parcial	N/a		
Estructura Orgánica	Art.9,a)	La descripción de la estructura orgánica	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/organigrama#menu	
		Las funciones y deberes	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/objetivos_funciones#menu	
		La ubicación de sus sedes y áreas	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/directorio_sucursales#menu	
		La descripción de divisiones o departamentos	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/dependencias#menu	
		El horario de Atención al público	x				http://www.itagui.gov.co/	
Presupuesto	Art.9,b)	El presupuesto general asignado	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/presupuesto#menu	
		La ejecución presupuestal histórica anual	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/historico_presupuesto#menu	
		Los planes de gasto público para cada año fiscal, de acuerdo con lo establecido en el Art. 74 de la Ley 1474 de 2011 (Plan de Acción), desagregado de la siguiente manera :	x					http://www.itagui.gov.co/alcaldia/plan_accion#menu
		Objetivos						
		Estrategias						
		Proyectos						
		Metas						
Responsables								
Distribución presupuestal de proyectos de inversión								
Informe de gestión del año inmediatamente anterior	x					http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/informe_ciudadania#menu		
Especial		Directorio detallado por dependencias	Ley 1712 de 2014: Parágrafo 2°. En relación a los literales c) y e) del presente artículo, el Departamento Administrativo de la Función Pública establecerá un formato de información de los servidores públicos y de personas naturales con Contratos de Prestación de Servicios, el cual contendrá los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional de los funcionarios y de los contratistas. Se omitirá cualquier información que afecte la privacidad y el buen nombre de los servidores públicos y contratistas, en los términos definidos por la constitución y la Ley					
Talento Humano	Art.9,c)	El directorio de los servidores públicos con la siguiente información:						
		Nombres y apellidos completos						
		Ciudad de nacimiento						
		Formación						

		académica	De acuerdo con el Decreto 103 de 2015 , "para las entidades u organismos públicos, el requisito se entenderá cumplido con la publicación de la información que contiene el directorio en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público, SIGEP".			
		Experiencia laboral y profesional				
		Cargo				
		Correo electrónico				
		Teléfono				
		Escalas salariales por categorías de todos los servidores				
	Art.9,c)	El directorio de personas naturales con contratos de prestación de servicios con la siguiente información:				
		Nombres y apellidos completos				
		Ciudad de nacimiento				
		Formación académica				
		Experiencia laboral y profesional				
		Objeto del contrato				
		Correo electrónico				
		Teléfono				
Monto de los honorarios						
Planeación	Art.9,d)	Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos	x			http://www.itagui.gov.co/lcaldia/index/indicadores_gestion#menu
		Los indicadores de desempeño	x			http://www.itagui.gov.co/lcaldia/index/indicadores_gestion#menu
		Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado	x			http://www.itagui.gov.co/sitio/pagina/4
		Las políticas, lineamientos o manuales	x			http://www.itagui.gov.co/lcaldia/politicas#menu
	Art. 11,i)	El mecanismo o procedimiento para la participación ciudadana en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades del sujeto obligado		x		
Contratación	Art.9,e)	El Plan Anual de Adquisiciones	Artículo 10. Publicidad de la contratación. En el caso de la información de los contratos indicada en el artículo 9 literal e), cada entidad publicará en el medio electrónico institucional sus contrataciones en curso y un vínculo al sistema electrónico para la Licitación y contratación pública. Decreto 103 de 2015 Art 5, Parágrafos 1 y 2: SIGEP y SECOP.			
		Las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en:				
		Funcionamiento e inversión				
		Obras públicas				

		Bienes adquiridos y arrendados					
		Servicios de estudios o investigaciones, señalando el tema específico (Ley 1474 de 2011, Art. 74)					
		Contratos de prestación de servicios					
	Art.9,f)	Los plazos de cumplimiento de los contratos					
	Art.9,g)	El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	x				http://www.itagui.gov.co/sitio/pagina/2
	Art.11,g)	Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras	x				http://www.itagui.gov.co/lcaldia/plan_compras#menu
	Art. 11,g)	Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública	x				http://www.itagui.gov.co/lcaldia/contratos#menu
	Art.10	Existe un vínculo directo a las contrataciones en curso en el sistema de contratación pública	x				http://www.itagui.gov.co/lcaldia/index/secop#menu
Trámites y servicios	Art.11,a)	Los detalles de los servicios brindados directamente al público	x				http://www.itagui.gov.co/lcaldia/tramites#menu
		La normatividad sobre los servicios brindados al público		x			
		Los formularios y protocolos de atención al público	x				http://www.itagui.gov.co/lcaldia/index/formularios_tramites#menu
	Art.11,b)	La información sobre los trámites que se pueden adelantar ante la entidad					Decreto 103 de 2015 Art. 6° , Publicación de los trámites y servicios: Relación de los trámites con enlace al SUIT de los inscritos.
		La normatividad sobre trámites					
		Los procesos de los trámites					
Los costos asociados a los trámites							
		Los formatos o formularios requeridos para los trámites					
		Trámites y servicios					

		por dependencias					
	Art.11,c)	La descripción de los procedimientos para la toma de las decisiones en las diferentes áreas		x			
	Art.11,d)	El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público, con fundamentos e interpretación autorizada	x				http://www.itagui.gov.co/sitio/pagina/4
Control	Art.9,d)	Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal		x			
	Art.11,e)	Los informes de gestión, evaluación y auditoría	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/planes_mejoramiento#menu
		Control Interno	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/reportes_control_interno#menu
	Art.11,f)	Entes de Control Externo	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/entes#menu
PQR	Art.11,h)	Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado	x				http://aplicaciones.itagui.gov.co:81/pqrs/
		El informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado	x				http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/pqrdf#menu
	Art. 14	Publica de manera proactiva las respuestas a las solicitudes en el sitio web, y en su defecto a través de los dispositivos existentes en su entidad (boletines, gacetas y carteleras).	x				http://www.itagui.gov.co/sitio/pagina/6
	Art.26	Como sujeto obligado responde a las solicitudes de acceso a la información pública de buena fe, de manera adecuada, veraz y oportuna, preferiblemente por vía electrónica, con el consentimiento del solicitante.		x			

Datos abiertos	Art.11,k)	Publicación de Datos abiertos (www.datosabiertos.gov.co).	x				http://www.datos.gov.co/firm/catalogo/firmCatalogo.aspx?dsId=51881
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Art. 8	La información pública es divulgada en diversos idiomas y lenguas a solicitud de las autoridades de las comunidades particulares que son afectas por el sujeto obligado.	x				En todas las paginas en la parte superior hay traductor
		Los formatos alternativos son comprensibles para los grupos que particularmente son afectados por el sujeto obligado.	x				
		Los medios de comunicación utilizados por la entidad facilitan el acceso a las personas que se encuentran en situación de discapacidad.	x				Redes sociales, virtuales y carteleras
Sistemas de Información	Art.17	La entidad asegura la efectividad de los Sistemas de Información electrónica como herramienta para promover el acceso a la información por medio de:	x				Servidores de respaldo de información
		La estructuración de los procedimientos y articulados con los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad.	x				
		La gestión administrativa se encuentra alineada con los sistemas de información.	x				
		Se ha implementado una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información de interés público en formatos y lenguajes comprensibles	x				
		Se ha alineado el	x				

		sistema de información con la estrategia de Gobierno en Línea				
Comunicación	Art.12	El Esquema de Publicación adoptado es publicado a través de sitio web, y en su defecto a través de boletines, gacetas y carteleras		x		Está en construcción
	Art.14	El sujeto obligado garantiza y facilita a los solicitantes el acceso a toda la información previamente divulgada en los términos establecidos		x		Se hace entrega a cualquier solicitante aunque aún no se tiene el esquema de publicación
Gestión documental	Art.11,j)	El registro de los documentos publicados de conformidad con la presente Ley y automáticamente disponibles		x		Está en construcción
		El Registro de Activos de Información		x		Está en construcción
	Art.12	El sujeto obligado cuenta con un Esquema de Publicación (plazo de cumplimiento: 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley para entidades del orden nacional, y 12 meses siguientes para entidades del orden territorial)		x		Los 6 meses para la publicación, difusión y adopción del esquema de publicación se vence el 6 de sep. del 2015
	Art.13	Creación y actualización mensual del Registro de Activos de Información con estándares del Ministerio Público y Archivo General de la Nación (tablas de retención documental – TRD y los inventarios documentales)		x		
	Art.15	Se ha adoptado un Programa de Gestión Documental (plazo de cumplimiento: 6 meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente Ley para entidades del		x		

	orden nacional, y 12 meses siguientes para entidades del orden territorial).					
	Estableciendo los procedimientos y lineamientos necesarios para la creación, producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos		x			
	Integrando el Programa de Gestión Documental con las funciones administrativas		x			
	Observando los lineamientos de Archivo General de la Nación y demás entidades competentes	x				
Art.16	El sujeto obligado ha establecido los procedimientos y lineamientos para la creación, producción, distribución, organización, consulta y conservación de los archivos		x			Estarán desarrollados luego de la adopción del programa de gestión documental
Art.20	Los sujetos obligados deben mantener un Índice de Información Clasificada y Reservada que incluya:					
	Sus denominaciones (clasificada o reservada)		x			
	La motivación de la clasificación de la información		x			
	La individualización del acto en que conste tal calificación		x			

Fuente: Construcción personal, documentos varios abril 2015

2.4.3 Aspectos técnicos

El PQRS Software fue desarrollado bajo *Codeigniter* que es un *framework* PHP y su base de datos se encuentra bajo MySQL, lo que le permite ser una plataforma multiusuario y multiplataforma. Esto debido a que solo con contar un navegador y

una conexión a internet o al servidor donde se aloje el aplicativo este podrá funcionar independientemente del sistema operativo, navegador o dispositivo desde el que se acceda, siempre y cuando este tenga soporte para web.

- Atención personalizada en ventanilla PQRDS
- Línea Telefónica: 373-76-76 ext. 1247
- El sistema de atención al ciudadano vía web en la dirección: www.itagui.gov.co
- Correo electrónico: Contactenos@itagui.gov.co
- Redes Sociales Oficiales
- Buzón de PQRDS a través del formato: FO-AC-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Buzón).

2.4.4 Usuarios

Tabla 17: Ingresos por tipo de solicitud y por medio

<i>Tipo de solicitud</i>	Petición fuera de rango	Pendiente dentro del rango	Respondidas fuera de rango	Respondidas dentro de rango
Denuncias	0	0	1	13
Felicitaciones	0	0	1	7
Petición de Consulta	0	0	0	12
Petición de Documento	0	0	4	117
Petición de Información	0	0	1	407
Quejas	0	0	8	377
Reclamos	0	0	1	71
Sugerencias y/o elogios	0	0	1	5
TOTALES	0	0	19	1009
%	0%	0%	2%	98%

Fuente: Construcción personal documentos informes, Software PQRDS, 2015

Tabla 18: Tipo de solicitud por asignación de usuarios-dependencias

SECRETARÍA	D	F	P	P	P	Q	R	S	TOTAL	%
Secretaría de Hacienda	2	0	1	82	563	6	68	2	724	21.75%
Secretaría de Medio Ambiente	14	2	1	1	193	175	4	2	392	11.78%
Secretaría de Movilidad	3	0	8	112	174	54	18	1	370	11.12%
Subsecretaría de Control Urbanístico	3	0	2	13	63	168	0	0	249	7.48%

Departamento Administrativo de Planeación	0	0	0	149	88	5	1	1	244	7.33%
Secretaría de Infraestructura	6	1	3	10	116	65	0	3	204	6.13%

Fuente: Construcción personal documentos informes, Software PQRDS, 2015

La sociedad Itagüíseña cada vez es más demandante, por lo cual se hace necesario fortalecer una estrategia de Enfoque de gobierno a Ciudadano para fortalecer los canales de *Atención al Ciudadano* de la Alcaldía

3. LA ESTRATEGIA DE ENFOQUE AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE ITAGÜÍ

El Municipio de Itagüí luego de su consolidación como líder en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea debe propender por generar una estrategia integral que contemple todos los aspectos relevantes para garantizar una excelente *Atención al Ciudadano*, enmarcado en el cumplimiento no solo de la normatividad vigente sino también apoyado en la necesidad y la obligación de satisfacer las necesidades de los ciudadanos apoyados en los principios básicos de información, publicidad y transparencia, a continuación se va a presentar el Protocolo y el Manual de Atención al Ciudadano.

Se formuló el protocolo de *Atención al Ciudadano* por medio de un borrador de Circular para dejarlo a consideración de la Administración Municipal y sea adoptado mediante Acto Administrativo y difundirlo a todos los funcionarios de la Administración, adicionalmente, se establece un Manual donde se brinda los lineamientos generales para ofrecer una mejor atención a la ciudadanía, este documento contiene la explicación de cada uno de los canales de atención, las generalidades para un trato amable y respetuoso y los lineamientos a seguir para resolver cualquier inquietud de la ciudadanía.

A continuación se relaciona el Modelo del Proyecto de Protocolo de *Atención al Ciudadano* en el Municipio de Itagüí.

ANEXO 1: PROTOCOLO

CIRCULAR No.

PROTOCOLO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

DE:

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO Y JEFES DE DEPENDENCIAS Y AREAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

ASUNTO: PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN DE PQRDS – Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias

FECHA:

Teniendo presente que el *Servicio al Ciudadano*, es la razón de ser del Municipio de Itagüí, como Alcalde me permito recordar a la Administración Municipal la necesidad de dar estricto cumplimiento a los requisitos necesarios para garantizar el derecho fundamental de petición en orden a solucionar los requerimientos que presente la comunidad.

Basados en los principios de colaboración armónica, economía, eficacia y eficiencia, todas las entidades y dependencias, deberán facilitar, coordinar y coadyuvar aquellas acciones e información que se requiera para dar efectiva respuesta y solución a los ciudadanos. Por lo anterior se regirá mediante Resolución Nro. XXX a todas las Secretarías y Áreas que atienden Público.

Es necesario igualmente expresar que el incumplimiento de los requisitos de Ley, compilados en esta Circular, dará lugar al inicio de investigaciones disciplinarias y las acciones para la defensa del interés público que correspondan.

EL DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN

El Derecho de Petición es fundamental y determinante para la eficiencia y eficacia de un Estado social de Derecho, ya que a través de él es posible garantizar también otros derechos constitucionales como la vida, la igualdad, la libertad de expresión¹. Mediante este instrumento la Administración y los ciudadanos se comunican, posibilitando la legitimidad del Estado y las Instituciones.

En desarrollo del Art. 23 Constitucional Política de Colombia, el Art. 13 de la Ley 1437 de 2011, estatuye que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

En esta norma, además de todo aquello que hace parte del núcleo estructural del Derecho de Petición, se resaltan los siguientes aspectos:

- Aclara que toda solicitud que los administrados eleven ante las autoridades, debe entenderse que se hace en ejercicio del derecho fundamental de petición; con lo que se elimina la injustificada distinción que efectuaba la administración pública, entre las solicitudes que se configuraban como derecho de petición por la invocación expresa del mismo, y las que no tenían tal carácter.
- Respecto de las solicitudes, es necesario precisar que por regla general toda comunicación que ingrese de manera oficial² al Municipio de Itagüí se entiende como derecho de petición y deberá dársele tratamiento como tal, teniendo presentes los requisitos y reglas que se establecen en esta circular y en los protocolos y procedimientos internos.
- A modo enunciativo, la norma relaciona las siguientes situaciones en la que se puede ejercer el derecho de petición, dado que anteriormente la

¹ Corte constitucional. Sentencia C-542 de 2005

² A través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales definidos en la Entidad.

administración entendía que al amparo de tal derecho constitucional no era posible tramitar algunas actuaciones administrativas:

- ✓ Se puede solicitar el reconocimiento de un derecho
 - ✓ Que se resuelva una situación jurídica
 - ✓ Que se preste un servicio
 - ✓ Que se dé una información
 - ✓ Consultar, examinar y requerir copias de documentos
 - ✓ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos
 - ✓ Interponer recursos
- Esta norma debe leerse también en concordancia con los numerales 2° y 4° del Art. 6° de esta Ley, disposición en la que se impone a los particulares el deber de ejercer sus derechos conforme al principio de la buena fe, evitando maniobras dilatorias, absteniéndose de aportar o efectuar declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, así como el deber de dirigirse a todas las autoridades observando un trato respetuoso.

NUCLEO ESENCIAL

El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta, oportuna y de fondo de la cuestión³, de manera clara, precisa y congruente⁴ con lo solicitado, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.⁵

1. CANALES DE INGRESO DE LAS PQRDS

Las peticiones en el Municipio de Itagüí se recibirán y radicarán por los siguientes canales:

- *Presencial*

³ Corte Constitucional. Sentencia T-312 de 2006

⁴ Corte constitucional. Sentencia T-466 de 2004

⁵Sentencia T-377/2000 y T-325/2010

Toda clase de PQRDS, se recibirán y radicarán en la taquilla de Archivo y correspondencia cuando sean en medio físico o en la Oficina de *Atención al Ciudadano* cuando el ciudadano lo quiera presentar personalmente.

En caso de ser verbal y se presente en cualquier otra área de la Administración se deberá registrar en el sistema *PQRS SOFTWARE* y deberá ser asignado al destinatario.

Todas las solicitudes que ingresen por medio de los buzones de sugerencias serán registradas en el *PQRS SOFTWARE*.

- *Telefónico*

Únicamente se recibirán a través de las Líneas Telefónicas 3737676 Ext. 1247 las Peticiones, Quejas y Reclamos que cuenten con la información necesaria para darle trámite.

- *Virtual*

Se radicará toda clase de PQRDS, a través de los siguientes medios virtuales.

- Formulario de PQRDS Virtual en el portal www.itagui.gov.co
- Recibidos mediante correo contactenos@itagui.gov.co
- Redes Sociales Oficiales que cuenten con la información completa para poder tramitarlas.

Las demás, no serán consideradas peticiones si no se ingresan por los canales establecidos por la entidad. Todos los servidores públicos deberán canalizar las comunicaciones a través de los medios establecidos y abstenerse de recibir PQRDS a través de otros medios.

2. PRONTA Y OPORTUNA SOLUCIÓN

El derecho de petición se debe resolver de manera oportuna y dentro de un plazo razonable, el cual debe ser el más corto posible⁶. En todo caso el plazo máximo dependiendo el tipo de derecho de petición se establece en la Ley o en la Jurisprudencia así:

⁶ Corte Constitucional. T- 446 de 2004, T-508 de 2007

Tabla 19. Definiciones Clases de Peticiones

CLASE DE PETICIÓN	PLAZO	CONSAGRACIÓN LEGAL
Interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción.	Artículos 5 al 7 del Decreto Numero 01 de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo-CCA.
Interés particular	15 días hábiles siguientes a su recepción.	Artículos 9 al 16 del Decreto Numero 01 de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo-CCA.
Información o solicitud de documentos. <i>Ver nota aclaratoria 1.</i>	10 días hábiles siguientes a su recepción. En caso de silencio administrativo, las copias se deben entregar al usuario dentro de los 3 días siguientes, así los documentos tengan el carácter de reserva legal.	Artículos 17 al 24 del Decreto Numero 01 de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo-CCA.
Formulación de consultas	30 días hábiles siguientes a su recepción	Artículos 25 al 26 del Decreto Numero 01 de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo-CCA
Queja, reclamo o sugerencia	15 días hábiles siguientes a su recepción.	Ley 190 de 1995, artículo 55.
Peticiones entre autoridades, solicitud de información	No mayor a 10 días hábiles siguientes a su recepción	Artículo 27 del Decreto Numero 01 de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo-CCA
Solicitud de aplicación de normas (es requisito determinante para poder ejercer la acción de cumplimiento)	10 días hábiles siguientes a su recepción	Artículo 8°, ley 393 de 1997.
Situaciones de riesgo para la vida ⁷	3 días hábiles.	Artículos 32 al 37 del Decreto Numero 01 de 1984. Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo-CCA sugerencia, queja, reclamo o denuncia.

Fuente: Construcción personal (Decreto 01 de 1984 Código Contencioso Administrativo)

ATENCIÓN PRIORITARIA DE PETICIONES.

Las dependencias del Municipio de Itagüí, atenderán prioritariamente las siguientes peticiones:

⁷ Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida: Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término, en las personas que por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.

Corte Constitucional. Sentencias T-307 de 1999, T-159 de 1993, T-1160A de 2001

1. Aquellas peticiones que estén encaminadas a obtener el reconocimiento de un derecho fundamental con la intención de evitar un perjuicio irremediable. En este caso el peticionario corre con la carga de demostrar a través de prueba que no haya sido sometida a discusión en actuación administrativa o judicial, la titularidad del derecho fundamental cuya protección reclama y el riesgo del perjuicio invocado.
2. Peticiones por razón de salud o de seguridad personal del peticionario, en las que se haga evidente que la vida o la integridad personal de que será el beneficiario de la medida, se encuentra en riesgo o peligro inminente.

En el caso de la atención prioritaria, esta radica en: en el primer caso, alterar o desconocer los turnos para la atención de las peticiones, de manera que se evite la configuración del perjuicio irremediable; y en el segundo caso, adoptar, en forma inmediata, las medidas cautelares o de urgencia necesarias para evitar la consumación del peligro o perjuicio inminente y, de ser ello necesario, continuar con el trámite normal de la petición.

Nota aclaratoria 1: PETICIONES DE DOCUMENTOS: Las que se refieran a pedir, consultar, examinar o requerir copias de documentos, deben resolverse en el término de 10 días. Vencido el término anterior sin pronunciamiento alguno de la autoridad, se entenderá que la petición ha sido aceptada y ya no se podrán negar los documentos peticionados, debiendo hacer entrega de los documentos o de copia de los mismos dentro de los tres (3) días siguientes. Aquí se consagra un silencio positivo, cuya efectividad puede ser reclamada por el peticionario.

Los términos anteriores permiten en ciertos casos suspenderse, o que su conteo continúe en cabeza de otras dependencias o entidades, como en los siguientes:

1. TRASLADO DE COMPETENCIA O FUNCIONARIO INCOMPETENTE. Esta disposición, Artículos 33 del Decreto Numero 01 de 1984. Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple

el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

2. EXTENSIÓN DEL PLAZO PARA RESPUESTA: Cuando dentro del término, por circunstancias excepcionales, la autoridad no pueda resolver la petición, se le debe informar dicha situación de inmediato al peticionario y en todo en caso antes del vencimiento del término legal, exponiendo los motivos de la demora e indicando el plazo razonable en el que se adoptará la correspondiente decisión, término que no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

3. COMPLEMENTACIÓN O PETICIONES INCOMPLETAS. Artículos 33 del Decreto Numero 01 de 1984. Si el funcionario a quien se dirige la petición, o ante quien se cumple el deber legal de solicitar que inicie la actuación administrativa, no es el competente, deberá informarlo en el acto al interesado, si éste actúa verbalmente; o dentro del término de diez (10) días, a partir de la recepción si obró por escrito; en este último caso el funcionario a quien se hizo la petición deberá enviar el escrito, dentro del mismo término, al competente, y los términos establecidos para decidir se ampliarán en diez (10) días.

4. DESISTIMIENTO TÁCITO: La misma disposición legislativa. Artículos 8 del Decreto Numero 01 de 1984. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada.

5. DESISTIMIENTO EXPRESO. A su turno, Decreto Numero 01 de 1984, Artículo 13. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su

solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o las informaciones de que tratan los dos artículos anteriores no da respuesta en el término de dos (2) meses.

Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

6. Coordinación de respuestas Multidependencias. Para la Alcaldía de Itagüí, en aquellas peticiones que para la respuesta involucren diferentes dependencias, deberá darse única respuesta para todos los aportes de la respectiva petición.

La oficina de *Atención al Ciudadano*, asignara las solicitudes a la Dependencia que corresponda, en su mayoría al tema tratado desde la solicitud, por regla general, compilara las respuestas a las Dependencias, ya que a la primera en asignarle para conocimiento el asunto.

Tabla 20: Coordinación de respuestas multidependencias

TIPO	PLAZO TOTAL	PLAZO RESPUESTA ENCARGADO DE PROYECTAR	PLAZO PARA COMPILAR
Interés general o particular	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Información o solicitud de documentos	10 días + 3 días siguientes hábiles para entregar copias	5 días hábiles	5 días hábiles
Formulación de consulta	30 días hábiles	20 días hábiles	10 días hábiles
Queja, Reclamo o sugerencia	15 días hábiles	10 días hábiles	5 días hábiles
Especial	De inmediata atención a los destinatarios	No Aplica	No Aplica
Peticiones especiales (Defensoría del Pueblo, Contraloría, Personería, Congreso y Concejo) debe permitir correcciones por error y mala radicación.	5 días hábiles	3 días hábiles	15 días hábiles
Peticiones de inmediata atención de complejo asunto y presentan riesgo	3 días hábiles	2 días hábiles	1 días hábiles

para la vida.			
Entidades Publicas	10 días hábiles	5 días hábiles	5 días hábiles
Tramites	Según requisito legal		
Servicio	Según requisito legal		
Renuncia (acción de cumplimiento)	10 días hábiles	6 días hábiles	4 días hábiles

Fuente: Construcción personal abril 2015

Respuesta de Fondo:

La respuesta exige requisitos de calidad para que se pueda establecer que es idea⁸ lo cual indica que la respuesta debe ser de fondo (sea decidida, positiva o negativa o negativamente) o por lo menos se exprese con claridad las etapas, medios, términos o procesos necesarios para surtirse, para dar una respuesta definitiva. Así mismo, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha indicado que la respuesta no implica aceptación de lo solicitado, ni tampoco se concreta simplemente en respuesta escrita⁹ La respuesta no puede ser una respuesta evasiva o que simplemente se indique que la solicitud se encuentra en trámite¹⁰.

Para que la respuesta sea considerada idónea y permita la solución del requerimiento de la ciudadana, deberá ser:

- Clara
- Precisa
- Congruente

⁸ Corte Constitucional. Sentencia T 814 de 2015

⁹ Corte Constitucional-Sentencia T-1160A de 2001

¹⁰ Corte Constitucional-Sentencia T-766 de 2000

ANEXO 2 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal, siendo la *Atención al Ciudadano* el eje central para el desarrollo de todo lo establecido en la Visión del Municipio que proclama que “Itagüí en el 2015 será reconocida como una ciudad que recupera su institucionalidad y la confianza de los ciudadanos y las ciudadanas, garante e incluyente de los derechos de los diversos grupos poblacionales, con un territorio que fortalece sus potencialidades, convirtiéndose en una ciudad competitiva, ambientalmente sostenible, segura, amable y orgullo de todas y todos” .

Este Manual busca garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, deberes y derechos de los ciudadanos, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva las demandas de los ciudadanos, haciendo de nuestro quehacer diario el fin para satisfacer a la población Itagüíseña.

Con este manual de Atención al Ciudadano se quiere entregar a los servidores públicos del Municipio de Itagüí las disposiciones generales y los lineamientos para la adecuada prestación del servicio, esta herramienta debe ser apropiada no solo por los empleados de la Administración municipal, deben estar incluidos todos los contratistas y terceros responsables de brindar atención a la ciudadanía.

1. Que es el ciudadano y el concepto de servicio

El concepto de servicio es tener la firme convicción que es un honor servir, brindarle una plena satisfacción al ciudadano del servicio, en caso de ser necesario, si se presenta alguna contingencia, demostrar que no es imposible hallar una solución al problema que se presentó. Esto entre los principios básicos y en cuanto al momento en que se lleva a cabo la asistencia.

Se deben observar las siguientes características:

- Calidad: Establecer las especificaciones del producto y verificar el buen estado de él.
- Un buen trato: Un trato amable y cortés hacia el ciudadano garantizara una buena experiencia y satisfacción a cabalidad de su necesidad.
- Cumplir las promesas: Tener la firme voluntad de entregar lo que el usuario espera.
- Puntualidad: El cumplimiento del horario establecido para la prestación de los servicios.

En tanto, existen algunas reglas para conseguir la tan ansiada satisfacción del usuario, estas más bien se puede definir como un conjunto de actividades, que se realizan frente a una comunidad, Persona Natural o Jurídica para satisfacer sus necesidades, que pueden ser: Seguridad, Servicios Públicos, Vivienda, Expedición de Documentos, Salud, entre otros, por lo tanto, el servicio debe ostentar calidad y se debe garantizar que se ofrezca un adecuado sistema al ciudadano que contribuya a la solución de los inconvenientes en caso de presentarse, lo que incluye, rápida atención del problema y también el ofrecimiento de servicios adicionales. El servicio presenta características que lo definen de manera específica, como el uso de los sentidos para percibirlo; la vista, el oído y el olfato, lo cual facilita la diferencia en la apreciación de su calidad.

El servicio puede definirse en satisfactorio o no teniendo en cuenta las siguientes apreciaciones:

- Conductas tales como: la cortesía, la honestidad, la veracidad en los servidores.
- El funcionario debe de entregar información verídica y oportuna a los ciudadanos, para darle confianza.
- El ciudadano también participa en el desarrollo del servicio.
- Se enmarca dentro de condiciones de tiempo como la puntualidad y la disponibilidad de los funcionarios.

- Es intangible, es decir, no es un producto físico (asesoría, capacitaciones) y tangible cuando se entrega un producto (Certificado, Facturas y Actos Administrativos)
- No puede almacenarse: Una vez que se presta el servicio, ya no existe. Puede repetirse, pero jamás recobrase.
- Posee una dimensión temporal, es decir, ocurre en el tiempo (comienzo y fin).
- Se presta dentro de dos tipo de demandas: Instantáneas y Programadas

Un punto de partida dentro de la gestión del servicio en el sector público es la conceptualización del ciudadano dentro de varias perspectivas.

El concepto de Ciudadano es una Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir. En términos de calidad se llama Cliente: "La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la «persona que depende de», es decir, los clientes son aquellos ciudadanos o entidades que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la entidad puede satisfacer".

De esta manera, el ciudadano es visto como:

- La persona natural que demanda bienes y servicios dentro de determinados requisitos y condiciones.
- La persona que busca asesoría y acompañamiento en la satisfacción de sus necesidades.
- El amigo potencial que desea un producto o un servicio confiable.
- Alguien que persigue soluciones y satisfacciones para sus necesidades particulares.
- El aliado en el proceso de prestación del servicio, que aporta diferentes experiencias, actitudes, emociones, necesidades y problemas, generando oportunidades de mejoramiento a la institución.
- El destinatario de un producto o servicio suministrado por la entidad.

El concepto de ciudadano, relacionado con la persona humana destinataria de bienes y servicios dentro de nuestro Estado Social de Derecho es asimilable a conceptos como consumidores, beneficiarios o usuarios en general, de acuerdo con normas relacionadas con calidad, eficiencia y con principios aplicables a organizaciones del sector privado y a relaciones comerciales. Al respecto, en la gestión de la calidad se cuenta con la siguiente expresión contenida en la norma de calidad para el sector público (NTCGP 1000:2004): “3.10 Ciudadano: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Norma NTCGP 1000:2009 1 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama Ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. “Enfoque hacia el cliente. La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a los ciudadanos; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los mismos, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas”.

NOTA 1: Para efectos de esta norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término ciudadano incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

NOTA 2: El ciudadano puede ser interno o externo a la entidad”.

El Decreto 3466 de 1982 “Por el cual se dictan normas relativas a la idoneidad, la calidad, las garantías, las marcas, las leyendas, las propagandas y la fijación pública de precios de bienes y servicios, la responsabilidad de sus productores, expendedores y proveedores, y se dictan otras disposiciones”, en su artículo 1°, literal c) define al consumidor como:

Como puede apreciarse el término “ciudadano” tiene un alcance considerable, ya que se refiere a personas naturales (niños, niñas, mujeres y hombres, jóvenes, adultos y adultos mayores) que acceden a los servicios ofrecidos por la entidad

(salud, vivienda, educación, transporte, seguridad, etc.) con el fin de satisfacer necesidades específicas dentro de ciertas condiciones o requisitos.

Dicho alcance se hace extensivo a quienes va dirigido el servicio, ya que, independientemente de quien lo contrata, el ciudadano o destinatario final es la persona que lo utiliza.

Además, dentro de la definición se incluye al ciudadano interno de la organización (servidor público), quien también demanda productos y servicios, bien sea como funcionario o bajo la forma de equipo o dependencia de trabajo. Esta ampliación del concepto de ciudadano es de la mayor trascendencia en la gestión del servicio, ya que si se satisfacen apropiadamente las necesidades del personal de la institución, con seguridad se lograrán impactos positivos en la *Atención al Ciudadano* externo.

El Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) hace referencia al ciudadano más que al usuario, procurando que este concepto recoja por un lado, el espíritu de la Constitución Política de Colombia de 1991 sobre la primacía de los derechos de la persona sobre los demás y, por otra parte, resalte la ciudadanía como presupuesto para el ejercicio de los derechos políticos, por lo que considera dicho Programa que es el ciudadano destinatario de las acciones que se realizan desde la administración pública. Se da primacía a la persona humana, como razón de ser de las acciones del Estado y dicho concepto se asimila al de ciudadano, haciéndolo mucho más amplio que aquel que se refiere solamente al ejercicio de derechos políticos.

2. PRINCIPIOS ORIENTADORES EN LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

Los principios de transparencia, economía procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción; de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y con los postulados que rigen la gestión pública.

3. DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO

DERECHOS DEL CIUDADANO

- Conocer y obtener información correcta y actualizada sobre los servicios de la Entidad.
- Ser orientado por la Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos de manera adecuada y oportuna.
- Recibir respuesta correcta y oportuna de sus Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Recibir trato digno y respetuoso, sin discriminación por motivos de raza, sexo o religión.
- Exigir reserva de las solicitudes presentada, manifestando los motivos de su petición.
- Presentar peticiones (reconocimiento de un derecho o se resuelva una situación jurídica, prestación de un servicio, solicitar información, consultar, examinar documentos. Formular, consultar, quejas, denuncias y reclamos) respetuosas por motivos de interés general o particular.
- Examinar por parte del funcionario encargado de PQRS íntegramente la petición, y para que en ningún caso se considere incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarias para la resolverlas.
- Acceder a los documentos públicos, salvo los casos restrictivos que establezca la Ley.

DEBERES DEL CIUDADANO

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Respetar al servidor público que lo atiende.
- Verificar la documentación que se le entrega.

4. MECANISMOS DE ATENCIÓN

La Alcaldía de Itagüí por medio de la Oficina de *Atención al Ciudadano* cuenta con los siguientes canales de atención, siendo cada uno de ellos administrado por la oficina y centralizado por medio del software de PQRDS.

- Atención personalizada en ventanilla PQRDS
- Línea Telefónica: 373-76-76 ext. 1247
- El sistema de atención al ciudadano vía web en la dirección: www.itagui.gov.co
- Correo electrónico: Contactenos@itagui.gov.co
- Redes Sociales Oficiales
- Buzón de PQRDS a través del formato: FO-AC-01 Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (Buzón).

A continuación se relaciona la caracterización y lineamientos por cada canal de atención

a. Canal de atención presencial :



Fuente Construcción personal, abril 2015

Está integrado por todos los puntos de atención presencial (personalizada), donde los Ciudadanos pueden acceder a la información de productos y servicios; como también realizar diferentes trámites y/o afiliarse. Los puntos de atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre las instituciones y el ciudadano.

El mando institucional ha desplegado este principio mediante la promulgación del Código de Buen Gobierno, que se constituye en la definición de un estilo de mando unificado soportado sobre los más altos valores éticos que facilita el alineamiento generando una cultura corporativa de confianza, que a su vez construye ejemplo y testimonio del servidor público y oficial íntegro, transparente, eficiente y cumplidor del buen trato. Por lo tanto, cuando la Administración proporciona una mala atención a los ciudadanos, realmente no existe excusa que valga, mientras que cuando se ofrece una atención de excelencia, siempre incurriremos en menores costos y aseguraremos la satisfacción.

Con el propósito de tener una relación eficiente y de calidad con los ciudadanos, los servidores públicos y oficiales, tendrán siempre presente los siguientes atributos de buen servicio, los cuales se enuncian a continuación:

- ✓ Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible
- ✓ Confiable: Brindar confiabilidad en la bienvenida al usuario, que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos(as), Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- ✓ Amable: Identificar la empresa y presentarse, ofrecer una frase de cortesía al ciudadano, Que la atención suministrada a los ciudadanos de nuestros servicios sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden a nuestras entidades.
- ✓ Digno: Que la *Atención al Ciudadano(a)* sea acorde con la condición humana, cualquiera sea su posición, directivo de entidad, servidor público de nivel asesor, profesional, asistencial, técnico o el ciudadano(a) con expectativa de obtener respuesta a su petición.
- ✓ Efectivo: Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y que aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- ✓ Oportuno: Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse en el punto de servicio de 10 a 15 minutos antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio. Que la *Atención al Ciudadano(a)* se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido, Usar el sentido común para resolver los

inconvenientes que se presenten, Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

- ✓ **Adaptable:** Muestra una postura ergonómica y activa en el contacto con el Ciudadano, La *Atención al Ciudadano(a)* debe acoplarse a las necesidades de los ciudadanos(as), para que éste se sienta cómodamente atendido.
- ✓ **Solidario:** El ciudadano(a) debe sentir que es importante y que su inquietud será atendida de la mejor forma posible. El servidor o colaborador del Sector Vivienda, Saneamiento Básico, Gestión de Rentas, deberá ponerse en el lugar del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudar en la solución.
- ✓ **Responsable:** Utilizar y orientar con el Procedimiento establecido al usuario, para ubicarlo en las instalaciones o escenarios solicitados, el servidor público debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los ciudadanos, estar debidamente preparados, actualizado y enterado para dar credibilidad a la ciudadanía.

b) Canal de Atención Telefónica



Fuente Construcción personal, abril 2015

La atención telefónica es aún más delicada que la personal porque sólo cuenta con el canal auditivo para establecer una comunicación efectiva. Se pone en juego la imagen del Municipio de Itagüí, a través de un medio que no tiene la riqueza de la relación presencial.

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la Administración Municipal, conmutador (centro de llamadas). Este es el centro de atención y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechando las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija.

Se atienden las inquietudes de forma ágil y eficiente, e informando acerca de los productos, servicios y trámites que ofrece la Administración Municipal.

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Tener un excelente manejo y conocimiento del aparato electrónico del cual se está realizando la llamada.
- ✓ Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Seguir los guiones establecidos al responder y al llamar.
- ✓ Por ningún motivo hablar será aceptable hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

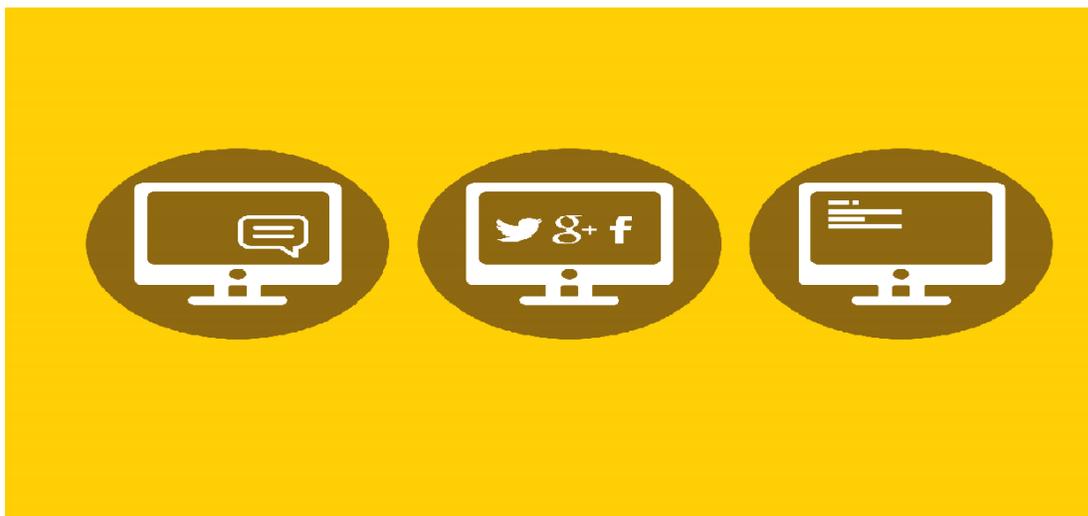
A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y la fuerza del mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin interés, por cumplir pero sin buscar satisfacer a quien escucha. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

Las siguientes son las guías para la atención por teléfono con responsabilidad y representación de la Administración Municipal.

- Rápida respuesta. ¡No hagas esperar al ciudadano! Es importante contestar el teléfono lo antes posible, intentando que no suene nunca más de tres veces. Si atiende un contestador, informa con quién se han comunicado y de qué forma alternativa se pueden poner en contacto con vos (dejar mensaje, llamar en otro horario, ingresar en página web, etc.).
- Claridad del mensaje. Tanto en un mensaje grabado como en una conversación, recordar que no te ven. Por esta razón, todo mensaje debe ser preciso: eligiendo las palabras, midiendo la intensidad de la voz, hablando más lento de lo habitual, pronunciando correctamente... es decir, ¡siendo claro!
- Un saludo cortés. Es fundamental iniciar cualquier conversación saludando a la persona que se comunica de forma agradable, con un tono amistoso y cordial. El saludo debe ser una bienvenida que haga sentir cómodo al ciudadano. No olvides indicar el nombre de la Administración Municipal e identificarse dando el nombre. La fórmula más clásica: "Municipio de Itagüí, buenos días, habla "Yanet".
- "¿En qué puedo servirle?" Mostrar disposición y servicio. No esperar que sea el ciudadano que diga por qué motivo está llamando. Demostrar interés al consultarle o preguntarle a qué se debe su llamada.
- Escucha activa. Dejar de lado cualquier otra tarea que se esté realizando. La idea es descubrir qué es lo que desea o necesita el usuario. Involucrarse en la conversación. Cuanto más sepas y comprendas de las motivaciones e intereses de tu interlocutor, mejor será tu respuesta.

- Notas rápidas. Tener al alcance herramientas que permitan anotar todo lo que consideres relevante (nombres, teléfonos, mensajes). Puede ser alguna aplicación en el computador, o simplemente papel y lápiz. Te ayudará a resolver la atención y también a mantener un registro de llamadas.
- Espera mínima. ¿Le preguntaste al usuario si puede esperar? Es necesario consultarle si dispone de tiempo. Discúlpate si la espera se extiende y consultarlo si puede seguir esperando. La espera en línea debe ser mínima: ¡el ciudadano se fastidia!
- La "musiquita" Utiliza correctamente las funciones del teléfono o central. Si el ciudadano decide esperar, la llamada debe colocarse en modo espera. En caso de acompañar la espera con música, evita los bullicios o con letra: son molestas y no se entienden.
- Siempre una respuesta. Pocas cosas son tan frustrantes para un usuario que llama que no encontrar respuestas. Los "llame en otro momento", "inténtelo más tarde" o "no lo puedo ayudar" pueden ahuyentar en forma permanente a cualquiera. Si lo que desea el ciudadano no lo puede resolver en forma personal, buscar quien pueda resolver la solicitud. Si el resultado está a tu alcance pero no se puede concretar durante la llamada, comprometer y establece un plazo para resolverlo ("El Sr. XX lo llamará durante la tarde", "Dentro de las próximas xx horas recibirá por correo electrónico la respuesta", "Puede pasar a buscar su notificación a partir de mañana"). Si existen problemas o razones frecuentes de contacto telefónico con ciudadanos puede resultar el establecer protocolos o guiones pensados de ante mano para guiar a quienes realizan los llamados.
- "Gracias por su llamada". Termina la comunicación con amabilidad, dejando una imagen positiva de la Administración. Que el ciudadano siempre cuelgue primero; lograr que corte con la convicción de que se intentó todo lo posible para resolver su consulta o problema.

c) Canal Atención virtual



Fuente Construcción personal, abril 2015

Utiliza tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante sobre los planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Itagüí a través del portal www.itagui.gov.co el cual contiene link a las secretarías y entes descentralizados, programas y proyectos, trámites y servicios y la normatividad vigente.

Por este canal se encuentra también el botón de PQRDS o *Atención al Ciudadano* el cual vincula un formulario para presentar Peticiones de todo tipo (Documentación, Información y Consulta), Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones. Este canal Virtual también brinda acceso al chat el cual se encuentra administrado por los funcionarios de la oficina de *Atención al Ciudadano* en el horario de lunes a jueves de 7:30 am a 9:00 am y de 4:00 pm a 5:30 pm. y los viernes de 7:30 am a 9:00 am y de 4:00 pm a 5:00 pm.

Las Redes sociales son administradas por la Oficina Asesora de Comunicaciones, de igual forma toda solicitud es registrada al Sistema integrado de *Atención al Ciudadano* PQRDS Software 2.0.

Todos los funcionarios deben contar con correo electrónico para poder ser registrados en este sistema integrado de atención, por tal razón se concertó con la oficina de sistemas e informática

- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- ✓ Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario, remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.
- ✓ Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada
- ✓ con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- ✓ Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los Mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ✓ No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- ✓ Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- ✓ Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy

pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

- ✓ El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

d) Canal de Atención en Correspondencia



Fuente Construcción personal, abril 2015

Para la Atención por correspondencia se tiene dispuesta una ventanilla única de Recepción de documentos, en la cual se radica la información y se procede a clasificar lo que debe ingresar vía física o en el Aplicativo de PQRDS Software.

1. Cuando un documento se clasifica como susceptible de registro se debe escanear y registrar en el sistema por medio de los operadores de *Atención al Ciudadano* encargados de ingresar, hacer seguimiento y generar las respuestas a los usuarios de sus distintas solicitudes.

2. Cuando la solicitud se ingresa se realiza clasificación del tipo, medio de respuesta y documentos adjuntos.
3. Inmediatamente la solicitud entra al sistema, el software envía un correo electrónico al administrador del sistema indicándole que una nueva solicitud ingreso, con sus respectivos datos para poder identificarla dentro del sistema. (Sistema de alerta inicial)
4. El administrador del sistema verifica la solicitud, en la cual puede realizar las siguientes acciones:
 - I. Eliminar la solicitud si esta no tiene contenido valida
 - II. Reasignar la solicitud al usuario o dependencia competente de darle respuesta.

En este caso cuando el administrador reasigna una solicitud, inmediatamente le envía un correo electrónico al usuario o dependencia destino, donde le indica que una nueva solicitud le ha sido asignada. Este usuario tiene las opciones (II, III y IV) nuevamente para la solicitud que se le fue asignada.

- III. Darle respuesta a la solicitud
 - IV. Enviar copia de la solicitud a un usuario o dependencia, para coordinar respuestas multidependencias.
5. Si en la solicitud el usuario indicó que la respuesta de la solicitud la deseaba conocer por medio de correo electrónico, el sistema inmediatamente le den una respuesta a esta enviara un correo electrónico con la respuesta de la solicitud al usuario que la realizo.

Ya si el usuario indico otro medio de respuesta será responsabilidad del administrador del sistema hacer llegar la respuesta al usuario por el medio que este la solicito y dejar una constancia en el sistema de este envió ahí es donde se produce la articulación con la oficina de Gestión documental y correspondencia ya que el tiempo es menor que si se enviara por correspondencia interna para ser despachada en correspondencia externa.

Hasta aquí se puede definir el funcionamiento y flujo de trabajo básico que nos brinda el software teniendo en cuenta que para cada entidad según su

estructura puede definir el flujo de trabajo y la integración con otros sistemas de información.

5. REQUISITOS QUE DEBE CONTENER LA FORMULACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

- Nombre del funcionario o de la dependencia contra quien se dirige la petición, queja o reclamo, en caso de conocerlo.
- Datos personales: nombre y apellidos del solicitante, dirección completa de su residencia, teléfono fijo y celular, correo electrónico.
- Descripción de la queja y reclamo: Hacer un relato breve y conciso de los hechos y situaciones relevantes.
- Relación de los documentos: (en caso de tenerlos) que sirven como soporte o prueba de la petición, queja o reclamo.
- Firma del ponente, solicitante o reclamante.

Glosario

Archivo: Conjunto de documentos, sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o entidad pública o privada, en el transcurso de su gestión, conservados respetando aquel orden para servir como testimonio e información a la persona o institución que los produce y a los ciudadanos, o como fuentes de la historia.

Automatización del proceso, reducción de costos operativos en la entidad, reducción de costos para el usuario, reducción de documentos, reducción de pasos, reducción de pasos en el trámite interno, reducción de requisitos, reducción del tiempo de duración del trámite, reducción del tiempo en los puntos de atención, aumento en la vigencia del trámite, aumento de puntos de atención, fusión del trámite.

Cero Papel: Programa que busca la reducción sistemática del consumo de papel en la administración pública, promoviendo la eficiencia y productividad, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento por medio del aprovechamiento de las TIC.

Cliente o Usuario: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. (Tomado de la Norma Técnica Colombiana para la Gestión Pública NTCGP1000). Para efectos de esta Norma, y de conformidad con la Ley 872 de 2003, el término cliente incluye a los destinatarios, usuarios o beneficiarios.

Confidencialidad: Propiedad de la información que determina que esté disponible a personas autorizadas.

Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepciones o criterios frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Datos abiertos: Son todos aquellos datos primarios (sin procesar) que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

Gobierno en Línea: Es una estrategia que busca contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que presente mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Petición de Consulta: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de la misma y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.

Petición de Documentación: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica a la entidad, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.

Petición de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al Municipio de Itagüí, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la entidad.

Política Antitrámites: Busca facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC. Reglamentado por la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012.

Queja: Expresión que permite manifestar la inconformidad o disgusto que se tiene contra una persona o entidad, por actos relacionados con el cumplimiento de su

misión y objetivos, o de las funciones de los servidores públicos, se puede presentar en forma verbal, escrita, a través de medios electrónicos, o puede ser de manera telefónica.

Racionalización: Se entenderá la racionalización de trámites como el proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir éstos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.

Racionalización de trámites: estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano, a través de:

Reclamo: Protesta presentada con el fin de exigir un derecho que ha sido amenazado o menoscabado por fallas en el servicio prestado.

Sistema de información: Conjunto de componentes interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la toma de decisiones y el control en una institución.

Sugerencia: Es la propuesta de cambio, respecto de actividades internas o externas que desarrolle la entidad, formuladas por los funcionarios o particulares, que vayan en beneficio general.

Seguridad de la información: conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad, de la misma

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TIC: Son el conjunto de herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes Seguridad de la información.

CONCLUSIONES

El Municipio de Itagüí debe generar una estrategia integral que contemple todos los aspectos relevantes para garantizar una excelente Atención al Ciudadano, basados en la necesidad y la obligación de satisfacer las necesidades de todos los usuarios, todo esto a través de un protocolo incluyente y transversal a toda la entidad, teniendo en cuenta que la razón fundamental de las entidades es el Ciudadano como motor de gestión; Debe propender que la satisfacción sea la meta, la calidez, la oportunidad en la respuesta, el buen servicio y la amabilidad sean el camino para lograrlo.

Con este fin la Alcaldía tiene como misión implementar las acciones pertinentes para centralizar la atención a sus usuarios a través de mecanismos óptimos para garantizar la satisfacción de sus clientes internos y externos fortaleciendo los canales de atención, las herramientas de manejo de información, y lo más importante capacitando el recurso humano en servicio al cliente para que la labor sea humanizada y consiente de que todos somos ciudadanos en algún momento o lugar y que como actuemos hará la diferencia a la hora de hablar de servicio público, de entidades, de funcionarios.

Todos estos cambios deben estar apoyados en los principios básicos de información, publicidad y transparencia en la entidad, para la cual será necesario formular una política interna que genere confianza y experiencias inolvidables para los usuarios.

Con la apertura de la información y el acceso de los ciudadanos a ella se consigue mejorar los niveles de transparencia y se evita la corrupción lo cual impacta positivamente la estrategia de mejoramiento continuo ya que brinda herramientas para contribuir a un buen servicio, toda vez que se puede visibilizar a la entidad frente a la comunidad tendiendo la cercanía y las relaciones recíprocas de la mano de los usuarios que conllevan a mejores resultados y satisfacción en la gestión.

América Latina ha avanzado significativamente en el uso de la Tecnología en el Sector Público implementando el modelo G2C para lograr la apertura de información, la participación ciudadana en la toma de decisiones y mejorar la gestión de las entidades a través de mecanismos virtuales de consulta, uso y reutilización de la información, esto fue apropiado por la administración Municipal con el fin de utilizar las TIC como mecanismo de fortalecimiento de la gestión a través de la articulación con los ciudadanos por los distintos canales de interacción.

Bibliografía

Cerillo (2005) mecanismos de recolección, almacenamiento, difusión y comercialización

Disponible en: <http://www.politicadigital.com.mx/?P=atnciudadana>

Drucker P. (2012). Concepto de Global shopping center (Centro comercial Global)

Drucker P. (1993), Sociedad Post Capitalista

Drucker P, Smith Adam (1966) La Sociedad del Conocimiento

Foro Económico Mundial, Hernández Miguel Ángel, Periódico el Tiempo 2670502014

Ley 1341 de 2009, Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC

Ley 37 de 2007, Reutilización de la información del sector público. España. Recuperado de Proyecto aporta: <http://datos.gob.es>

Martínez Bermúdez, R. (2010). Guía de Atención al Ciudadano. (9-11) Recuperado de <http://www.servicioalciudadano.gov.co>

MINTIC-GEL, (2011). Lineamientos para la implementación de Datos Abiertos en Colombia. (5)

MINTIC –GEL, (2012) Manual para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia 2012-2017.

NTCGP: 1000:2004: Norma Técnica de Calidad para el Gestión Pública

NTCGP 1000:2009 Calidad en la Gestión pública, Numeral 7.2.3

Obama, B. (2009). Primer Memorando de Transparencia y Gobierno Abierto. (21)

Obama, B. (2009). Directiva Gobierno Abierto

Plan de Desarrollo Nacional 2010-2014, Art. 230, Gobierno en Línea como estrategia de buen gobierno.

Popper Karl (1992) La Sociedad abierta y sus enemigos. Ed Planeta- De Agostini V1, Cap. 10, punto IV. (182)

Procuraduría General de la Nación. (2014). Informe Índice de Gobierno Abierto-IGA 2013-2014.

Riascos, S, Solano, O, Martínez, G.(2008).El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica-Casos Colombia y Uruguay. Congreso COLLECTeRIberoamérica (5).Madrid.

Sistema Integrado de Gestión Itagüí-SIGI, (2014). Proceso de Atención al Ciudadano.

UNESCO (1974). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

USAID, (2006). Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. (72)