



Manual de Trámites Atención al Usuario

MA-GC-04

Versión 01



ELABORÓ
S&P Gestión Eficiente
FECHA
15-11-2017

REVISÓ
DELIA ALANDETE CHICA
FECHA
17-11-2017

APROBÓ
DELIA ALANDETE CHICA
FECHA
20-11-2017

1. OBJETIVO

El objetivo de establecer un manual de trámites de la DIRECCIÓN DISTRITAL DE LIQUIDACIONES es mejorar la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública en términos de menos filas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites. Así mismo contar con una Entidad eficiente, eficaz y transparente por la mayor agilidad en los procedimientos y mayor coordinación interinstitucional.

2. ALCANCE

Se circunscribe dentro de los trámites para peticiones verbales y las Peticiones, Quejas, Reclamos y denuncias escritas.

3. RESPONSABLES

Son responsables por la ejecución de las actividades descritas en el presente manual:

- Coordinador de Atención al Usuario.
- Líder PQRD
- Puntos satélites (Ventanilla 16 alcaldía, ventanilla 20 Movilidad Americano).
- Agentes de Atención en Piso 10 DDL

4. TRÁMITES

Tramite: 01 PETICIONES VERBALES

Descripción:

Puede darse una respuesta de Inmediato dependiendo de la petición del usuario, o en su defecto 15 días hábiles contados a partir de la presentación de la petición verbal.

Costo del Trámite:

No tiene costo

Requisitos

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y/o de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección completa ciudad o municipio.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.
7. Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Procedimiento:

La petición verbal se recepciona en las ventanillas de Atención al Usuario del piso 10 de la DDL, en la alcaldía ventanilla 16, y en la ventanilla 20 ubicada en las instalaciones de Americano todos los días hábiles en el horario laboral establecido de 8:00am a 11:00 am y de 2:00pm a 5:00pm; para tal efecto, una vez verificada que la petición cumpla las formalidades previstas en la ley, se elaborará un registro magnético de la misma y en caso de solicitarlo el usuario, se le entregará constancia de su petición. De acuerdo con la naturaleza del asunto, la respuesta será igualmente verbal en cuyo caso se procederá al registro de la respuesta, con la indicación de la entrega y acuse de recibo de documentos si la hubiere.

Cuando no sea posible resolver o contestar la petición verbal de manera inmediata, se procederá a diligenciar en forma completa el formato de Registro de peticiones verbales y se radica en el área de gestión documental para seguir el curso normal de cualquier petición.

Si se carece de competencia para atender la petición, se informará de inmediato al interesado.

Lugar:

Oficinas de la Dirección Distrital de Liquidaciones piso 10

Dirección:

Calle 34 N° 43-79 Ed. Antiguo BCH Piso 10 Ventanilla de Radiación Dirección Distrital de Liquidaciones.

Correo Electrónico:

pqr@dirliquidaciones.gov.co

Sitio Web:

www.dirliquidaciones.gov.co

Marco Legal:

La Constitución Política Colombiana de 1991, en su artículo 270, faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer que:

“La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

Por lo tanto, la participación ciudadana se debe considerar como el mecanismo por excelencia de control social y de integración colectiva, que fortalece los lazos de confianza entre la comunidad y sus instituciones.

La Corte Constitucional, ha sostenido que el derecho de participación ciudadana emana del mandato democrático y participativo como principio fundamental del Estado en la Constitución.

Es justamente en este escenario donde el Derecho de Petición, contenido en el artículo 23 de la Constitución Política Nacional se erige como uno de los instrumentos más adecuados para hacer efectiva la democracia participativa, en el sentido de ofrecer vías alternativas de comunicación entre la administración pública y sus usuarios.

El Código Contencioso Administrativo “Decreto 01 de 1984” antes de la expedición de la Constitución de 1991, reconoció la importancia del Derecho de Petición (artículo 4), al punto de señalar que la omisión en que incurre la autoridad al no responder las peticiones con prontitud y en los términos legales, es una violación del derecho y una causal de mala conducta. (Artículo 7).

La Constitución Política de 1991, en su artículo 23, consagró el Derecho de Petición como una facultad de todo ciudadano para formular solicitudes a las autoridades correspondientes y obtener de estas una respuesta oportuna y completa a las mismas.

La tradición jurídica en Colombia, ha sido la de concederle al Derecho de Petición un tratamiento especial, de forma tal que se convierta en una de las formas efectivas de participación de la población en las decisiones que puedan afectarlos y en garantía para conseguir el propósito de impulsar el cumplimiento de las funciones a cargo de las Entidades públicas.

Con el propósito de fortalecer el ordenamiento jurídico y el mejoramiento de la gestión pública, así como unificar criterios jurisprudenciales, el Legislador expidió la Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual en su artículo 22, establece la obligación a cargo de las autoridades de reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda. La primera parte de esta norma, impulsa el ejercicio del Derecho de Petición como una herramienta para poner en marcha la actuación administrativa. El artículo 15 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, viene a desarrollar este principio constitucional en los siguientes términos:

Descripción:

“Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)”.

“Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. (...)”

“Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y la desconcentración de funciones. (...)”

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

EL MARCO LEGAL DEL DERECHO DE PETICIÓN LEY 1437 DEL 18 DE ENERO DE 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. (Derogó el Decreto 01 de 1984).

El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en sus Títulos I y II (artículos 1º a 33) desarrolla el Derecho de Petición en sus diversas clases y a caracterizar su procedencia, términos y procedimientos aplicables.

Artículo 13. Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades.

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este Código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Peticiones verbales: Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos.

Toda petición deberá contener por lo menos:

Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Peticiones verbales o por escrito. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio idóneo para la comunicación y transferencia de datos:

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirigen.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en que se apoya.
5. La relación de los requisitos exigidos por la ley, y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente que no sean necesarios para resolverla.

Alcance del derecho de petición.

Los particulares pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que por ley, no tengan el carácter de reservados, caso en los cuales no procede el derecho de petición.

Tipos de peticiones que se pueden formular mediante un Derecho de Petición:

- Quejas, cuando ponen en conocimiento de las autoridades conductas irregulares de empleados oficiales o particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.
- Reclamos, cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.
- Manifestaciones, cuando hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.
- Peticiones de información, cuando se formulan a las autoridades para que estas:
 - Den a conocer cómo han actuado en un caso concreto.
 - Permitan el acceso a los documentos públicos que tienen en su poder.
 - Expidan copia de documentos que reposan en una oficina pública.
- Consultas, cuando se presentan a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Trámite: 02 PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y DENUNCIAS

Introducción:

Las Peticiones Quejas Reclamos y Denuncias tiene como fin establecer las políticas y procedimientos de la Dirección Distrital de Liquidaciones para la Atención de usuarios, teniendo en cuenta el cumplimiento de de las disposiciones planificadas y normatividad aplicable a cada uno de los procesos. Estos se encuentran contenidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y el Manual de Atención al Ciudadano.

Descripción:

Usuario: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios cualquiera de las entidades en proceso de liquidación.

Reclamo: Es la petición de reparación presentada por el cliente o el usuario en forma verbal o escrita por causa de un desacuerdo, perjuicio, daño o agravio con respecto a un producto y/o servicio recibido de cualquiera de las entidades en proceso de liquidación.

Queja: Son la manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, o por el trato dispensado por el personal de la misma.

Denuncia: Es un documento en que se da noticia a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Solicitud: Es el derecho que tienen los clientes de solicitar de manera respetuosa ante la empresa de cualquier información o actuación relacionada con la atención al cliente.

Requisitos:

Documento de identificación (persona natural o jurídica)

Tiempo de Trámite:

15 días hábiles contados a partir de la presentación de la PQRD.

Costo del Trámite:

No tiene costo.

Procedimiento:

Artículo 55º.- Las quejas y reclamos se resolverán o contestaran siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

Ley 190 de 1995 art.55

Ley 1437 de 2011

Recibir y/o escuchar la queja.

Si la queja es recibida por correo electrónico la PQRD se radica en Gestión Documental al día siguiente hábil y se tramita como petición de carácter urgente.

Si la queja es presencial, se le solicita al usuario llenar el formato y se radica en Gestión Documental el mismo día y se tramita como petición de carácter urgente.

Identificar al área de competencia y/o el Funcionario.

Solicitar al funcionario darle prioridad a la petición no contestada, ya que el plazo requerido para su petición culminó.

Oficinas de la Dirección Distrital de Liquidaciones, Coordinación de PQRD

Calle 34 N° 43-79 Ed. Antiguo BCH Piso 10 Dirección Distrital de Liquidaciones.

pqr@dirliquidaciones.gov.co

www.dirliquidaciones.gov.co

3. ANEXOS

N.A.

4. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN N°	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
20-08-2014	00	Todos	Creación del Documento. Reemplaza al MAU02 Manual de Trámites de Atención al Usuario. Se modifica presentación de los documentos y epígrafes a través de nuevas plantillas. Se modifica redacción de todos los numerales del documento. Se añade Objetivo, alcance y responsables.
15/11/2017	01	Todos	Actualización imagen corporativa