



Cartilla

Atención al ciudadano

Municipio de Rionegro



Rodrigo Hernández Alzate
Alcalde

Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional

RIONEGRO
juntos avanzamos más

Glosario de términos

Derecho de petición: Todo derecho que tienen los ciudadanos a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener solución. Este se desarrolla en concordancia con la Ley 1755 de 2015 que reguló el derecho fundamental de petición.

Petición: Solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la Alcaldía Municipal para obtener un bien o servicio que brinda la entidad.

Queja: Manifestación de inconformidad por parte de los usuarios, ya sea por temas de convivencia ciudadana o de carácter administrativo, conflicto de intereses o por presuntas conductas no deseables de los funcionarios de la Alcaldía Municipal.

Reclamo: Oposición por parte del usuario frente a una decisión relacionada con la prestación de los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal, que considera injusta que va en contra de los derechos del usuario.

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

Felicitación: Reconocimiento, congratulación o elogio que manifiesta el usuario frente a los servicios que presta la Alcaldía Municipal.

Presentación



Para el Municipio de Rionegro es placentero orientar al ciudadano

acerca de cómo nuestra Alcaldía, a partir de una de las directrices de la política de calidad y de la normatividad vigente, responde a las necesidades y problemáticas de la comunidad rionegrera, dando prelación al ciudadano para que manifieste sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF) a través de la utilización de diferentes canales de comunicación.

Lo que en la Alcaldía buscamos es ser atentos, amables y oportunos con el servicio y la información que suministramos al ciudadano, una retroalimentación constante que nos ayude a mejorar nuestra labor.

Atención

al usuario

Respondemos las inquietudes del ciudadano y le facilitamos los canales para que manifieste sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones.



Rodrigo Hernández Alzate
Alcalde

Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional

RIONGRO
¡juntos avanzamos más

Canales de atención



Atención presencial

*Ventanilla de atención ubicada en el sótano de la Alcaldía.

*CIAC - Centro Inteligente de Atención Ciudadana: ubicado en el Museo de Artes Rionegro

*Centros de atención CAME San Antonio y El Porvenir.

Horario de atención

Lunes a jueves: 7:00 a.m. a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

viernes 7:00 a.m. a 12:00 m. - 1:00 p.m. a 4:00 p.m.



Correo electrónico

atencionusuario@rionegro.gov.co

juridica@rionegro.gov.co (solo para notificaciones judiciales).



Portal Web

www.rionegro.gov.co/es/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-felicitaciones/



Línea telefónica

604 520 40 60 Ext. 1122, 1129, 1181.



Programa Juntos con el Alcalde:

Miércoles vía Facebook -Acuario TV | *Sábados*, Emisora Rionegro Estéreo 104.4. y Acuario TV



Buzón de sugerencias:

Ubicados en las diferentes sedes de la Alcaldía.

Rodrigo Hernández Alzate
Alcalde

Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional

RIONEGRO
juntos avanzamos más



Así opera nuestra oficina de servicio a la ciudadanía

Allí tenemos una interacción permanente con nuestros usuarios

a través de los canales de atención nos encargamos de recibir y transferir al área competente las PQRSF con el fin de brindar solución acorde con los lineamientos normativos (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Leyes 1755 de 2015 y 1474 de 2011).

Así fortalecemos nuestros servicios



Orientamos a nuestros ciudadanos a través de la Oficina de Comunicaciones; mantenemos informada a la comunidad utilizando canales de comunicación como nuestro portal web y las redes sociales como Twitter, Facebook, Instagram y YouTube.



Difundimos de manera clara, transparente y confiable la información de interés público, para que nuestros ciudadanos manifiesten sus PQRSF.



Aplicamos el “Protocolo de Atención al ciudadano”, para brindar un mejor servicio. El protocolo es una guía básica que todo funcionario debe aplicar al momento de interactuar con la ciudadanía.

¡Tu opinión cuenta!



En nuestra Alcaldía, todos somos responsables de la atención al ciudadano

Ofrecemos un trato amable y diligente el cual evalúan nuestros ciudadanos a través de dispositivos electrónicos y/o encuesta de satisfacción.

**Así sabemos cómo lo estamos haciendo; porque
¡tu opinión cuenta!**

PORSF

Cuando vayas a interponer una PORSF, es importante que nos suministres los siguientes datos:

- 1. Nombres y apellidos completos del peticionario/empresa**
- 2. Documento de identidad**
- 3. Teléfono y/o celular**
- 4. Dirección**
- 5. Correo electrónico (opcional)**
- 6. Razones de la petición**
- 7. Anexos en caso de ser necesario**



¿Qué hacemos cuando una PQRSF es anónima?



Cuando se presenta una petición anónima y su objeto es claro, se aplican las mismas reglas que garanticen el derecho fundamental de petición.

Si el contenido de la petición o en el formulario de esta indican alguna información de contacto, **debe notificarse conforme a lo especificado o consignado en la petición.**

En caso de desconocimiento de los datos de contacto o correspondencia del peticionario, el área responsable de su trámite emite respuesta al radicado, de modo que pueda ser requerida por el peticionario a la oficina encargada de tramitarla.

Le damos a conocer los términos de ley que tenemos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

Las peticiones deben resolverse dentro de los quince días hábiles siguientes a su recepción; sin embargo, los siguientes casos están sometidos a un término especial:

Tipo de petición	Término (días hábiles)
Derecho de petición de interés general (quejas, reclamos y manifestaciones).	15 días
Derecho de petición de interés particular (quejas, reclamos y manifestaciones).	15 días
Derecho de petición de solicitud de documentos.	10 días
Derechos de petición entre entidades públicas.	10 días
Derechos de petición de consulta.	30 días
Transferencia de PQRSF cuando no es competencia.	5 días
Peticiones en las cuales se invoque razones de salud o peligro inminente a la vida.	Atención inmediata



¿Qué medio utilizamos para dar respuesta a una petición?

Para recibir la respuesta a sus peticiones **usted tiene la posibilidad de escoger** el medio de su preferencia, ya sea por correo electrónico o acercarse por su respuesta de manera física al archivo, ubicado en el sótano de la Alcaldía.



Carta de Trato Digno al Ciudadano

La Alcaldía Municipal, a través de la Carta de Trato Digno al Ciudadano, informa sus derechos y deberes frente a la entidad, así como los canales de comunicación dispuestos para la atención de peticiones y los términos de respuesta en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.

Puede consultar la Carta de Trato Digno al Ciudadano en nuestro portal web www.rionegro.gov.co, en el menú de Atención al Ciudadano.



Marco legal:

- Constitución Política de Colombia, así como la unidad de normas y principios que la integran.
- Conpes 3785 de 2013: Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- La ley 594 de 2000, por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos, establece las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado y compete a la administración pública en sus diferentes niveles.
- El Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001, expedido por el Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas.
- La ley 1952 de 2019 por la cual se expide el Código General Disciplinario, que dispone en el artículo 38 "los deberes de todo servidor público".
- El Decreto 2623 de 2009, por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, dispone en el artículo 12, el

seguimiento a las labores de mejoramiento del servicio al ciudadano. Las entidades de la administración pública del orden nacional deberán adoptar los indicadores, elementos de medición, seguimiento, evaluación y control relacionados con la calidad y eficiencia del servicio al ciudadano establecidos por la Comisión Intersectorial de Servicio al Ciudadano.

- La Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción, respecto al tema, en su artículo 76 indica la obligatoriedad de existir una Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- La Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.
- El Decreto de Ley 19 del 2012, por medio del cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, establece en el artículo 14 la presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos

fuera de la sede de la entidad.

- La Ley 1712 de 2014 así como el Decreto Reglamentario 103 de 2015 "por la cual se reglamentó lo relacionado con el derecho de acceso a la Información Pública Nacional".
- La Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en su artículo 13 dispone: "objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades".
- El Decreto 1166 de 2016, en el cual se modifican el tema relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Decreto 1499 de 2017, por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 (MIPG).



Cartilla **Atención al ciudadano**

Municipio de Rionegro

Rodrigo Hernández Alzate
Alcalde

Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional

RIONGRO
juntos avanzamos más