



SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 1 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

CAMBIOS EFECTUADOS

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	Diseño, documentación y normalización en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, según actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Vigencia 2019	02-09-2019

RESPONSABLES

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FECHA	02-09-2019	02-09-2019	02-09-2019
CARGO	Asesor MIPG	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Alcalde Municipal

1. PRESENTACIÓN

El Municipio de Villa de Leyva, con el fin de fortalecer su gestión con la comunicación pública diseñó, normalizó y adoptó el **Manual de Atención al Ciudadano** que permitirá unificar principios de atención de los servidores públicos orientados a brindar información clara, oportuna y con criterios de amabilidad y respeto para con el usuario, en la prestación de servicios demandados por la comunidad y de acuerdo con los componentes y estrategias de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Entidad para la Vigencia 2019.

El presente documento será socializado y divulgado a través de los medios de comunicación interna y externa establecidos, (Cartelera Institucional, correos institucionales y Página WEB); Este se convierte en un documento de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores públicos de la Entidad en coherencia con el Plan anticorrupción y atención al ciudadano, Ajustado de acuerdo a los lineamientos adoptados por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 124 de 26 de Enero de 2016, los cuales buscan garantizar la identificación, análisis y valoración de los riesgos a través del Mapa de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, seguimiento al proceso de rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información pública; así como las instancias para su seguimiento y evaluación.

Hace parte de este documento el Decreto no. 065 de 08 de agosto de 2018, por medio del cual se adopta el manual para el procedimiento a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQR'S, y la ventanilla única de atención al ciudadano de la administración central del Municipio de Villa de Leyva – Boyacá.

2. CONDICIONES GENERALES DEL BUEN SERVICIO

- Compromiso de todos los servidores públicos de la Entidad en la atención integral al ciudadano.
- Suministro de información confiable y vigente en forma clara y oportuna.
- Trato digno al ciudadano, sin discriminación alguna.

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”



MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA – BOYACÁ
NIT. 891.801.268-7
MONUMENTO NACIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 2 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

- d. Interés por la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- e. Trato amable y cordial en la prestación de cada uno de los servicios.

3. CANALES DE ATENCIÓN

Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes:

- Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud - **Carrera 9 N° 13-11 - Código Postal 154001 – Villa de Leyva, Boyacá – Colombia - Palacio Municipal – Ventanilla Única**
- Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud – **Teléfono +57 (8) 7320362 - 7320830 - Fax. +57 (8) 7321891 - Celular: 3138887422.**
- Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud. - **Carrera 9 N° 13-11 - Código Postal 154001 – Villa de Leyva, Boyacá – Colombia - Palacio Municipal – Ventanilla Única**
- Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud. - **Página WEB www.villadeleyva-boyaca.gov.co E-Mail: contactenos@villadeleyva-boyaca.gov.co**
- Correo electrónico destinado para las notificaciones judiciales **notificaciones@villadeleyva-boyaca.gov.co**
- Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea. **<http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co/Transparencia/Paginas/Indicadores-de-Tramites-y-Servicios-y-PQRD.aspx>**

4. PROTOCOLOS

4.1. PROTOCOLO DE ATENCION PERSONAL A LA CIUDADANÍA

1. Dar saludo cordial al ciudadano, indicando: Buenos días, Buenas tardes, soy **NOMBRE Y APELLIDO** – Cargo, ¿en qué le puedo ayudar?
2. Dar prioridad a personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes y adultos mayores.
3. Orientar al ciudadano de acuerdo a la solicitud recibida a la dependencia competente de solucionar su inquietud.

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”



SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 3 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

- Orientar fecha y horario de atención en caso de que la dependencia, servicio o cargo encargado de solucionar la inquietud del usuario se encuentre ocupada o ausente por motivos justificables.
- Ofrecer asiento al usuario e indicarle el turno en el que será atendido y causas del tiempo de espera.
- Informar al usuario sobre requisitos para el servicio, trámite o solicitud que éste pretenda, con el fin de agilizar su atención y evitar demoras injustificadas.
- Informar al usuario en caso que el servicio, trámite solicitado pueda efectuarse a través de medios electrónicos, describiendo el procedimiento a seguir.
- Despedirse amablemente, agradeciendo su visita.

4.2. PROTOCOLO DE ATENCION TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA

- Contestar antes del tercer timbre.
- Contestar con actitud positiva generando confianza y buena percepción al usuario.
- Saludar indicando: Buenos días, Buenas tardes, Municipio de Villa de Leyva, ¿habla NOMBRE Y APELLIDO en qué le puedo ayudar?
- Indicar según la solicitud del usuario el procedimiento a seguir o dar la información en forma clara y precisa. Transferir la llamada si es necesario y explicar el motivo al ciudadano.
- Despedirse el usuario agradeciendo su llamada y recordando que estamos para servirle.

4.3. PROTOCOLO DE ATENCION VIRTUAL A LA CIUDADANÍA

- Se cuenta con atención virtual a través de la página:

www.villadeleyva-boyaca.gov.co

- Los usuarios y comunidad en general podrán presentar sus peticiones, quejas y reclamos a través del link de recepción de solicitudes de la página web Institucional.

<http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co/Transparencia/Paginas/Indicadores-de-Tramites-y-Servicios-y-PQRD.aspx>

- Dentro de los servicios de atención al ciudadano se cuenta con correos electrónicos institucionales que permiten hacer contacto directo con personal de la entidad.

Adicionalmente la Entidad cuenta con un correo específico para el reporte de las notificaciones y actuaciones judiciales.

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”



MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA – BOYACÁ
NIT. 891.801.268-7
MONUMENTO NACIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 4 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

notificaciones@villadeleyva-boyaca.gov.co

4. Toda solicitud recibida en forma virtual, contará con una respuesta por parte de la dependencia competente de la Entidad.
5. Descripción de trámites y servicios a través de la página web

5. TRAMITE PARA LA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Para el trámite de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se deben observar los plazos legales contenidos en la Constitución Política de Colombia, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al ciudadano inmediatamente o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Para dar respuesta a los PQR tenga en cuenta:

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15), días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los Diez (10), días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los Treinta (30), días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los Diez (10), días siguientes a su recepción

La Entidad gestionara su correspondencia de la siguiente manera

Días martes, miércoles, jueves y viernes

HORA DE RECEPCIÓN	HORA DE GESTIÓN	RESPONSABLE
8:00 a.m. – 12:00 p.m.	2:00 p.m.	Ventanilla única – Sistema de Información Documental - VILLASID Secretarios de Despacho
2:00 p.m. – 4:00 p.m.	8:00 a.m.	Ventanilla única – Sistema de Información Documental - VILLASID Secretarios de Despacho
URGENTE	SE GESTIONA DE MANERA INMEDIATA POR PARTE DE LOS SECRETARIOS DE DESPACHO	

Día sábado

HORA DE RECEPCIÓN	HORA DE GESTIÓN	RESPONSABLE
8:00 a.m. – 01:00 p.m. Jornada continua	2:00 p.m.	Ventanilla única – Sistema de Información Documental -

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”



MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA – BOYACÁ
NIT. 891.801.268-7
MONUMENTO NACIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 5 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

	VILLASID
	Secretarios de Despacho
URGENTE	SE GESTIONA DE MANERA INMEDIATA POR PARTE DE LOS SECRETARIOS DE DESPACHO

El Municipio de Villa de Leyva estableció como plazo único para la gestión de los requerimientos de información institucional por parte de los líderes de los procesos, Diez (10) días hábiles desde el momento de su recepción.

TRÁMITE INTERNO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
Recepción	Un (1) día	Ventanilla única – Sistema de Información Documental - VILLASID
Proyección de la respuesta – Técnica	Tres (3) días	Líder del proceso
Revisión	Dos (2) días	Secretaria General y de Gestión Administrativa
Vo.Bo.	Dos (2) días	Asesor Jurídico
Envió	Dos (2) días	Ventanilla única – Sistema de Información Documental - VILLASID

Nota. La recepción de los procesos contractuales se realizará en la oficina Asesora Jurídica según lineamientos internos y el Manual de Contratación de la Entidad.

- En caso de presentarse la PQR en forma verbal, la Entidad, cuenta con un formato de PQR'S para su registro; por otro lado, si es presentada la PQR'S en forma escrita, ésta será recibida con sello de radicado de la entidad y se registra en el Software VILLASID. Otro mecanismo de recepción lo constituye el correo electrónico institucional y la página web, a través del link quejas y reclamos. Ver procedimiento de recepción, trámite y solución de la PQR'S.
- Toda PQR'S será radicada y entregada al personal competente de su solución y contará con seguimiento por parte de la oficina de ventanilla única.
- La Entidad publicará trimestralmente el estado de sus PQR'S en la página web y cartelera institucionales, como medio informativo para los usuarios
- Al finalizar la atención de la PQR'S de manera personal, virtual o telefónica, es necesario medir el grado de satisfacción del usuario mediante la encuesta definida para tal caso por la Entidad.

Lineamientos especiales - Ley 1755 de 2015

Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá	Ley 1755 de 2015

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”



MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA – BOYACÁ
NIT. 891.801.268-7
MONUMENTO NACIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 6 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

	la petición, este no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
Desistimiento expreso	Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.
Peticiones análogas	Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

6. BUZON DE SUGERENCIAS

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”



MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA – BOYACÁ
NIT. 891.801.268-7
MONUMENTO NACIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 7 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

El Municipio de Villa de Leyva cuenta con el sistema de buzón de sugerencias, donde los usuarios de los diferentes servicios de la Entidad y la comunidad en general, a través de un formato normalizado en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión, y adoptado mediante Decreto No. 065 de 08 de agosto de 2018, para su presentación física al interior de la Entidad, a través de la página web y medios virtuales, en el <http://www.villadeleyva-boyaca.gov.co/Transparencia/Paginas/Indicadores-de-Tramites-y-Servicios-y-PQRD.aspx>, también se podrán presentar inquietudes, opiniones, recomendaciones o felicitaciones, según sea el caso a la administración para la mejora continua de la misma; frente a la tabulación y seguimiento estará a cargo de la Ventanilla única; y en cabeza de la Secretaría General y de Gestión Administrativa, y su seguimiento será por parte del Jefe de control Interno de la Entidad.

El Buzón de sugerencias estar ubicado en la Ventanilla Única Municipal.

La apertura de realizará mensualmente por parte de los Secretarios de Despacho y un garante de la Comunidad; se dejará constancia de apertura a través de un acta interna.

7. SATISFACCION DEL USUARIO

De acuerdo a una planificación realizada por la oficina de ventanilla única atención al usuario, se aplicará una encuesta para medir el grado de satisfacción del usuario en los diferentes servicios ofrecidos por la Entidad, con el fin de identificar debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora. Los aspectos que se medirán serán. Calidad en la prestación del servicio, oportunidad, buen trato por parte de los funcionarios, condiciones en las que se presta el servicio, nivel de satisfacción frente a las solicitudes efectuadas, etc.

La encuesta de satisfacción se encuentra documentada en el Sistema Integrado de Planeación y Gestión de la Entidad, a través del Formato documentado en el Decreto No. 065 de 08 de agosto de 2018.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PQR'S

La Entidad realiza seguimiento y control a las PQR'S a través del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el cual tiene las funciones encaminadas a la mejora continua en el proceso.

9. CONDICIONES Y PRESENTACIÓN DE SERVIDORES EN PUESTOS DE TRABAJO

1. Cumplir estrictamente horario de trabajo
2. Mantener el puesto de trabajo limpio, ordenado y sin ningún elemento que no pertenezca a sus labores diarias. Implementar las siguientes acciones:
 - a. Eliminar lo innecesario. “Lo que no sirve que no estorbe”.

Busca identificar en cada sitio de trabajo y espacios comunes los elementos que son útiles, reciclables o reutilizables para el desempeño de las labores, eliminando lo inútil.

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”



MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA – BOYACÁ
NIT. 891.801.268-7
MONUMENTO NACIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 8 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

- b. Organizar. “Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar”.

Una vez hemos eliminado los elementos innecesarios, se debe definir el lugar donde se deben ubicar aquellos que necesitamos con frecuencia, tales como: papelería, carpetas, libros, informes, implementos de aseo, entre otros, identificándolos si es necesario y asignándoles un lugar (archivo, escritorio, etc) eliminando la pérdida de tiempo en su búsqueda y facilitando su retorno al sitio una vez utilizados.

- c. Mantener con autocontrol y disciplina “Observo las reglas establecidas para tener y mantener el orden”.

Hacer que se convierta en un hábito, el cumplimiento de todas las recomendaciones implementadas en orden y aseo para el mantenimiento de las instalaciones de todas las áreas en óptimas condiciones de limpieza.

- d. Mantener una presentación personal adecuada honrando el cargo y servicio que se presta.
- e. Hable con tono moderado y vocalice, mantenga contacto visual con el usuario mientras lo atiende y mantenga una actitud de amabilidad, aun cuando el ciudadano está inconforme
- f. No consuma alimentos ni bebidas en su puesto de trabajo.

10. PARTES INTERESADAS

El Municipio de Villa de Leyva entiende como parte interesada toda organización, persona o grupo que tenga un interés en el desempeño de las actividades de la Entidad. A continuación, se hace referencia a las partes interesadas en la gestión del Entidad.

- a. **Usuarios:** Comunidad en general
- b. **CONCEJO MUNICIPAL DE VILLA DE LEYVA**
- c. **PERSONERÍA MUNICIPAL DE VILLA DE LEYVA**
- d. **E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE VILLA DE LEYVA**
- e. **Proveedores:** Corresponde a todos aquellos que proveen a la Entidad algún tipo de producto o servicio, con el cual desarrolla y ejecuta su actividad diaria de acuerdo con el objeto social institucional.

Para el Municipio, es muy importante mantener una relación óptima que genere beneficio mutuo, con políticas de contratación, suministro, servicio y pago, tan claras para las partes, que brinde la calidad requerida para la ejecución de los diferentes procesos que tiene definidos la entidad. Se cuenta con dos tipos de proveedores como son el gobierno que provee leyes y normatividad y proveedores de productos y servicios para el desarrollo de la actividad.

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”



MUNICIPIO DE VILLA DE LEYVA – BOYACÁ
NIT. 891.801.268-7
MONUMENTO NACIONAL

SISTEMA INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN			
ESTRATÉGICO	DOCUMENTO DE APOYO	DA-ICP-01	Página 9 de 9
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PÚBLICA		Versión 0	02-09-2019
MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			

- f. **Entes de control:** Hace referencia a las instituciones u organismos que verifican el actuar de la Entidad, dentro de éstas tenemos: Contraloría Departamental y Contraloría General de la Nación; Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Defensoría del Pueblo, instancias de participación ciudadana.
- g. **Otras entidades:** Aportan al desarrollo y que hacer institucional, como son el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Escuela Superior de Administración Pública - ESAP, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, el Departamento Administrativo de Planeación, entre otros.

11. INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Son escenarios de representación de la sociedad civil, de encuentro e interacción entre actores sociales o entre éstos y las autoridades públicas, a través de los cuales se canalizan iniciativas, se delibera en torno a los asuntos relacionados con temas específicos y se construyen y se hace seguimiento a acuerdos. Las instancias de participación ciudadana pueden ser formales e informales.

El Municipio de Villa de Leyva, cuenta con Juntas de Acción Comunal, conformadas legalmente y garante de los procesos de interés general; igualmente se tienen conformadas las siguientes veedurías ciudadanas;

“PRIMERO VILLA DE LEYVA 2016 – 2019”