



**MANUAL DE VENTANILLA
ÚNICA DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA



Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	1
INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVOS	4
2. ALCANCE	4
3. MARCO NORMATIVO	4
4. RESPONSABLES	5
5. GLOSARIO	5
6. MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
CAPÍTULO 1. ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
1. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	8
1.1. CANALES DE SERVICIO	8
1.2. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES.....	9
1.2.1. <i>Atributos de buen servicio</i>	9
1.2.2. <i>Actitud</i>	10
1.2.3. <i>Lenguaje</i>	11
1.2.4. <i>Respuesta negativa a solicitudes</i>	11
1.2.5. <i>Atención a personas alteradas</i>	12
1.3. PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRDS.....	12
CAPÍTULO 2. GESTIÓN DOCUMENTAL	13
2. VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.....	13
2.1. FUNCIONES.....	13
2.2. HORARIO DE ATENCIÓN	13
2.3. CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES	14
2.3.1. <i>Petición</i>	14
2.3.2. <i>Derecho de Petición</i>	14
2.3.3. <i>Queja</i>	14

2.3.4.	<i>Reclamo</i>	14
2.3.5.	<i>Denuncia</i>	15
2.3.6.	<i>Sugerencia</i>	15
2.4.	TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES:	15
2.4.1.	<i>Derechos de petición:</i>	15
2.4.2.	<i>Quejas:</i>	15
2.4.3.	<i>Reclamos</i>	16
2.4.4.	<i>Denuncias</i>	16
2.4.5.	<i>Sugerencias:</i>	16
2.5.	COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS.....	16
2.6.	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS.....	16
2.7.	RADICADO	17
2.8.	DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES.....	17
2.9.	ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL.....	17
2.10.	CONSERVACIÓN DOCUMENTAL.....	18
CAPÍTULO 3. CONSULTA Y PRÉSTAMO DE LOS DOCUMENTOS		18
3.1.	REPROGRAFÍA.....	18
CAPÍTULO 4. CONFIDENCIALIDAD		19
CAPÍTULO 5. BIBLIOGRAFÍA		20

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

INTRODUCCIÓN

La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí - ADELI es una empresa Industrial y Comercial del Estado; que cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente.

Su objeto es: gestionar, liderar, promover, ejecutar, supervisar, desarrollar y coordinar, en nombre propio o mediante sistemas de cooperación, asociación o cualquier modalidad contractual, planes y proyectos sociales, institucionales, culturales, comunicacionales y de medios, del sector público o privado de carácter municipal y departamental.

Además realiza e interviene proyectos de integración inmobiliaria o reajuste de tierras, en la ejecución de actuaciones urbanas integrales para la recuperación y transformación de sectores deteriorados del suelo, mediante programas de renovación y desarrollo urbano y la realización de proyectos estratégicos y de expansión con el fin de mejorar la competitividad de la ciudad y la calidad de vida de sus habitantes, así como realizar proyectos integrales para el mejoramiento de la infraestructura institucional y del espacio público y promover alianzas público privadas para generar desarrollo, progreso y empleo para la comunidad.

Igualmente, la entidad está en posibilidad de atender los requerimientos que en programas de inclusión social se puedan generar desde la prestación de los servicios públicos, como programas de Gestión Integral de los Residuos Sólidos, de capacitación y desarrollo asociativo, servicios integrales como operador logístico para todo tipo de población que lo requiera.


En cumplimiento de su misión, ADELI evidencia sus funciones, procesos y procedimientos en documentos que describen las actividades y decisiones, las cuales constituyen un elemento fundamental para la gestión y transparencia administrativa de la Entidad. Por lo tanto, para gestionar y tramitar adecuadamente la información, ADELI debe tener en cuenta la normatividad archivística colombiana propuesta por el Archivo General de la Nación – AGN con el fin de implementar, de manera adecuada, los procesos técnicos de la Gestión Documental y garantizar la transparencia administrativa y los derechos de los ciudadanos.

Particularmente, para la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias e (PQRDS), la entidad debe asegurar que la información sea ágilmente tramitada, dando respuesta a la misma en los términos establecidos por la ley, y el área

ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado
Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9
Municipio de Itagüí
Correo. contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422
Nit. 900590434 · 8
www.adeli.gov.co

Volver al inicio 



Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

competente para llevar a cabo este proceso es la Dirección Administrativa y Financiera, mediante la Unidad de Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

1. OBJETIVOS

Establecer los lineamientos para el manejo de las comunicaciones oficiales internas y externas de ADELI dentro los procesos técnicos de gestión, trámite, recepción, radicación y distribución a las diferentes unidades administrativas de la entidad u otras entidades.

2. ALCANCE

Este manual aplica para todos los documentos producidos y recibidos en función de las actividades administrativas de ADELI, los cuales se encuentran inmersos en los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación; dispuestos según el ciclo vital de los documentos (Archivo de Gestión, Archivo Central y Archivo Histórico) en donde se determinan sus valores (primarios y secundarios) teniendo en cuenta los instrumentos de archivo y los procesos técnicos enunciados en el Decreto 1080 de 2015.

3. MARCO NORMATIVO

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1712 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.
Decreto 1080 de 2014	Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura a partir de la fecha de su expedición.
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1499 de 2017	Por medio del 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.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015,

ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado

Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9

Municipio de Itagüí

Correo. contactenos@adeli.gov.co


Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422

Nit. 900590434 · 8

www.adeli.gov.co

Volver al inicio 








Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		


	Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
Acuerdo 060 de 2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas











4. RESPONSABLES


Es responsabilidad del Gerente General y la Dirección Administrativa y Financiera de la adecuada aplicación, ejecución y actualización de todos los procesos relacionados con la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.









5. GLOSARIO


-  **Acceso a documentos de archivo:** Derecho de los ciudadanos a consultar la información que conservan los archivos públicos, en los términos consagrados por la Ley.
-  **Acervo documental:** Conjunto de documentos de un archivo, conservados por su valor sustantivo, histórico o cultural.
-  **Almacenamiento de documentos:** Acción de guardar sistemáticamente documentos de archivo en espacios, mobiliario y unidades de conservación apropiadas.
-  **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.
-  **Archivo central:** Unidad administrativa que coordina y controla el funcionamiento de los archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos una vez finalizado su trámite y cuando su consulta es constante.


Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

-  **Archivo de gestión:** Archivo de la oficina productora que reúne su documentación en trámite, sometida a continua utilización y consulta administrativa.
-  **Asiento descriptivo:** Conjunto de elementos informativos que individualizan las unidades de descripción de un instrumento de consulta y recuperación.
-  **Archivo público:** Conjunto de documentos pertenecientes a entidades oficiales y aquellos que se deriven de la prestación de un servicio público por entidades privadas. Archivo privado de interés público. Aquel que, por su valor para la historia, la investigación, la ciencia o la cultura es de interés público y declarado como tal por el legislador.
-  **Carpeta:** Unidad de conservación a manera de cubierta que protege los documentos para su almacenamiento y preservación.
-  **Catalogo:** Instrumento de consulta que describe unidades documentales.
-  **Consulta de documentos:** Acceso a un documento o a un grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. facilitar su utilización y conservación.
-  **Ciclo vital del documento:** Etapas sucesivas por las que atraviesan los documentos desde su producción o recepción, hasta su disposición final.
-  **Comunicaciones oficiales:** Comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a una entidad, independientemente del medio utilizado. En el proceso de organización de fondos acumulados es pertinente el uso del término "correspondencia", hasta el momento en que se adoptó la definición de "comunicaciones oficiales" señalada en el Acuerdo 60 de 2001, expedido por el Archivo General de la Nación
-  **Copia:** Reproducción exacta de un documento.
-  **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Diez días hábiles para dar respuesta

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

-  **Documento de archivo:** Registro de información producida o recibida por una entidad pública o privada debido a sus actividades o funciones.
-  **Documento electrónico de archivo:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital; es producida por una persona o entidad debido a sus actividades y debe ser tratada conforme a los principios y procesos archivísticos.
-  **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio. Treinta días hábiles para dar respuesta.
-  **Gestión Documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.
-  **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 esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Treinta días hábiles para dar respuesta.
-  **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. Diez días hábiles para dar respuesta.
-  **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. Quince días hábiles para dar respuesta.
-  **Queja:** Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio. Quince días hábiles para dar respuesta.

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

 **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme, y pretende a través de esta que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada. Quince días hábiles para dar respuesta.

6. MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A continuación, se presenta el Manual para la implementación de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

CAPÍTULO 1. ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Se establecen los canales de atención de ADELI de la siguiente manera:

1.1. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por ADELI, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.


Los canales de atención son los siguientes:

- ✓ **Escrito:** Este canal de atención se puede dar mediante documentos escritos que se dejan en la oficina de atención al ciudadano, que llevan mediante fax o correo certificado y que se almacenen en el buzón de sugerencias.
- ✓ **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de ADELI y entregan la información física, digital o verbal.
- ✓ **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado
Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9
Municipio de Itagüí
Correo. contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422
Nit. 900590434 · 8
www.adeli.gov.co

Volver al inicio 



Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

- ✓ Virtual: este canal de atención se encuentra disponible a través del formulario electrónico dispuesto en el portal web de ADELI. <https://www.adeli.gov.co/>

1.2. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todos los canales:

1.2.1. Atributos de buen servicio

Un servicio con calidad debe cumplir con atributos relacionados a satisfacer las expectativas de los usuarios, con respecto a la forma en que espera sea atendido por el servidor. Entre estos atributos se puede encontrar:

- ✓ Respeto: Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ✓ Amabilidad: El trato debe ser cortés pero también sincero.
- ✓ Confiabilidad: En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas, el servidor debe reflejar en el usuario confianza y así poder tener una comunicación asertiva.
- ✓ Empatía: El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar, valorando y respetando su opinión.
- ✓ Inclusión: Servicio de calidad de manera equitativa para todos los usuarios sin distinción, ni discriminaciones.
- ✓ Oportuno: Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario, la información precisa.
- ✓ Efectivo: Dar solución a la solicitud o inquietud del usuario.


El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano, debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé”, “Vuelva mañana” o “Eso no me corresponde a mí”, son vistas por el ciudadano como un mal servicio, debido a que se percibe como una mala atención.

El Servidor público de ADELI, responsable de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones,

ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado
Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9
Municipio de Itagüí
Correo. contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422
Nit. 900590434 · 8
www.adeli.gov.co

Volver al inicio 



Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.






1.2.2. Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la “disposición de ánimo manifestada de algún modo” (Real Academia Española, 2014) de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

El servicio tiene relación con la postura corporal y gestual; los servidores públicos que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, la cual debe siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguida y con la espalda recta.


En este sentido, no se trata solo de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de la forma como se expresa la otra persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

Por ello, el servidor público debe:

-  Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.
-  Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
-  Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
-  Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
-  Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.







El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor entiende sus necesidades, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa. Por el contrario, si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es preciso exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		




1.2.3. Lenguaje

Entendido como la “facultad del ser humano de expresarse y comunicarse con los demás a través del sonido articulado o de otros sistemas de signos” (Española, 2014), se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:


-  Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
-  Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
-  El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
-  Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
-  Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán. En ese caso usar, Sí señor(a)..., No señor(a)...
-  Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.

1.2.4. Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

-  Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud
-  Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
-  Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay, tener en cuenta que esta información debe ser escrita pues debe haber una comunicación de por medio de parte del ciudadano.









Volver al inicio 

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

1.2.5. Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse situaciones complejas en las que llegan ciudadanos inconformes o furiosos, en ocasiones por desinformación o por que la respuesta a su solicitud no es la esperada. Por casos como estos se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

-  No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
-  No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
-  Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
-  Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme de manera tosca.
-  Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
-  Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
-  Cuidar el tono de la voz debido a que en muchas ocasiones no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
-  Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.


1.3. PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS – PQRDS

Para el caso de la gestión de las PQRDS recibidas a través de la Ventanilla Única o por medio de cualquier canal que la entidad tiene dispuesto para tal fin, se aplicará lo descrito en el Procedimiento PR-GA-01 Procedimiento para la atención de PQRDS de ADELI.

Volver al inicio 

ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado
Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9
Municipio de Itagüí
Correo. contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422
Nit. 900590434 · 8
www.adeli.gov.co










Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

CAPÍTULO 2. GESTIÓN DOCUMENTAL


2. VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DENTRO DEL PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

2.1. FUNCIONES

-  Recibir, verificar, radicar, registrar, distribuir y ofrecer el servicio de información de todas las comunicaciones oficiales que ingresen o salgan de ADELI
-  Atender con prioridad a los adultos mayores, mujeres en gestación, personas con capacidades especiales y menores de edad que acudan a ADELI, a fin de entregar y radicar comunicaciones o solicitar información.
-  Brindar la asesoría necesaria, con relación al manejo de las comunicaciones oficiales a las áreas que lo requieran.
-  Mantener actualizado el consecutivo general de correspondencia.
-  Guardar estricta reserva sobre la información a la cual se tiene acceso.
-  Informar con oportunidad a las dependencias competentes, sobre el vencimiento de términos para dar respuesta a los trámites y solicitudes por los ciudadanos.
-  Salvaguardar la información que tiene a cargo.

2.2. HORARIO DE ATENCIÓN

La Ventanilla Única de Atención al Ciudadano en ADELI, presta los servicios de recepción, envío, registro y radicación de Comunicaciones Oficiales, en el horario de lunes a jueves: 7:00 am a 12:30 m - 1:30 pm a 5:00 pm viernes: 7:00 am a 12:30 m - 1:30 pm - 4:00 pm, para todos los usuarios tanto externos como internos. En caso de haber situaciones que afecten el horario normal de atención, se avisará oportunamente en un lugar visible y fácil acceso a los ciudadanos.

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

2.3. CLASIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES

Las comunicaciones oficiales recibidas serán clasificadas en:

- ❖ Peticiones
- ❖ Quejas
- ❖ Reclamos
- ❖ Denuncias
- ❖ Sugerencias
- ❖ Felicitaciones

2.3.1. *Petición*

Solicitud presentada por un usuario a fin de obtener información y/o consulta, a través de una pronta respuesta a inquietudes o necesidades de interés general o particular

Existen varios tipos de derechos de petición, entre estos están:

- ❖ Peticiones de documentos e información
- ❖ Peticiones de consulta
- ❖ Peticiones de autoridades

2.3.2. *Derecho de Petición*


Es el Derecho Constitucional que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

2.3.3. *Queja*

Es la manifestación de una inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento por parte de un usuario, con respecto a los productos o servicios prestados o conducta de un empleado de la Empresa.

2.3.4. *Reclamo*

Es la exigencia a una explicación presentada por un usuario sobre la inconformidad, ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o producto prestado.

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

2.3.5. Denuncia

Proceso mediante en el cual se pone en conocimiento de las autoridades competentes los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento.

2.3.6. Sugerencia

Manifestación en la que un ciudadano sugiere realizar modificaciones a la manera cómo se presta el servicio público o cómo se realiza algún proceso en la entidad.

2.4. TIEMPO DE RESPUESTA DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES:


2.4.1. Derechos de petición:

Estas peticiones se pueden presentar por cualquiera de los medios que la entidad tiene dispuesto para la atención a los ciudadanos. Dependiendo el tipo de derecho de petición se dará respuesta de la siguiente manera:

- ❖ Peticiones de documentos: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- ❖ Peticiones de información: dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- ❖ Peticiones de consulta: dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- ❖ Peticiones de autoridades: dentro de los diez (15) días hábiles siguientes a su recepción.

2.4.2. Quejas:

Las quejas deben ser resueltas, atendidas o contestadas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación.

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

2.4.3. Reclamos

Los reclamos deben ser resueltos, atendidos o contestados dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su presentación.

2.4.4. Denuncias

A las denuncias por casos de corrupción administrativa, se les dará trámite dentro de los diez (10) días hábiles a su recepción y radicación.

2.4.5. Sugerencias:

En un término de treinta (30) días hábiles se informará sobre la viabilidad de su aplicación.


2.5. COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS

Los documentos especiales como informes, actas, entre otros, que vienen anexos a una comunicación, no se radican, solo se hace para el documento remisario. Adicionalmente, los documentos recibidos están sujetos a verificación, de tal modo que, para poder aprobar su recibo garantizando que el 100% de la información relacionada corresponda a la que se entrega, debe estar completo y en caso de ocurrir lo contrario, se aplicará un sello de recibido condicionado o incompleto para que el remitente lo complete o se devuelva.

Sin embargo, cuando una comunicación no esté firmada, ni presente el nombre del responsable, se considerará anónima a la oficina de su competencia, donde se determinarán las acciones a seguir.

2.6. COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Toda la información que produzca la Entidad (todos los servidores en razón de sus funciones), la cual esté sujeta a una solicitud o un derecho de petición, queja, reclamo o sugerencia y que vaya dirigida a sujetos externos, debe radicarse en el software de gestión documental.

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

2.7. RADICADO

El radicado debe ser consecutivo asignado mediante un software que brinde un código de barras y un número de identificación, o si no se tiene, se debe registrar en una base de datos, el cual comienza desde uno (1) al principio de cada año. En consecuencia, para garantizar la transparencia administrativa, no se podrá reservar números de radicación, ni habrá números repetidos, enmendados, corregidos o tachados, la numeración será asignada en estricto orden de recepción de los documentos. En caso de presentarse alguna de las novedades anteriormente mencionadas, se debe dejar por escrito una constancia con su respectiva justificación y firmada por el jefe del proceso de Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

Por otro lado, no se radicarán los correos institucionales en los cuales haya intercambio de información con los externos y en los cuales no haya ninguna petición y estén sujetos a una función determinada. Esta información es considerada como apoyo a la gestión de la empresa.


2.8. DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES


La documentación producida o recibida en el ejercicio de las funciones contractuales de ADELI y que esté radicada en el software de Gestión Documental, será entregada al responsable del proceso, tanto de manera física como digital. Por lo tanto, la persona encargada de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, después de haber recibido, radicado y clasificado la información, debe garantizar que los requerimientos realizados por los usuarios internos y externos a ADELI sean entregados de manera inmediata a quien corresponda.

Lo anterior teniendo en cuenta el PR-GA-04 Procedimiento gestión y tramite de comunicaciones oficiales recibidas y enviadas.


2.9. ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

La organización documental con respecto a la información recibida está definida de la siguiente manera:

-  Todos los documentos que son parte de las PQRDS y que están en soporte físico, se organizará conforme a la serie documental establecida en la Tabla de

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

Retención Documental, dejando una carpeta por caja asunto (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias).

-  Los documentos anexos a una comunicación interna, los cuales hacen parte de un trámite, se archivarán en el asunto correspondiente, que va ligado a una subserie documental.

En general, la organización de los expedientes se realizará conforme a lo dispuesto en el PR-GA-05 Procedimiento organización documental que ADELI tiene aprobado.

2.10. CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

ADELI garantizará la conservación de la información teniendo en cuenta el Sistema Integrado de Conservación Documental que se encuentre establecido o en su lugar los lineamientos dispuestos para tal fin.

CAPÍTULO 3. CONSULTA Y PRÉSTAMO DE LOS DOCUMENTOS

El objetivo es facilitar y suministrar de manera ágil y oportuna, tanto a los usuarios internos como externos la consulta y/o acceso de la documentación que reposa en el Archivo de ADELI, dando estricto cumplimiento al procedimiento PR-GA-03 Procedimiento consulta y préstamo documental.


3.1. REPROGRAFÍA

La solicitud de fotocopias de documentos al Archivo de ADELI seguirá las siguientes directrices, expuestas en la Resolución 003 del 12 de enero de 2022:

1. Cuando cualquier usuario solicite copias a la entidad sin importar su índole, este deberá sufragar previamente los costos, a partir de 5 copias. Esta solicitud deberá ser atendida conforme a los procedimientos internos de la entidad.
2. La entidad, por ningún motivo, recibirá dinero por parte del solicitante para expedir las copias ya sea dentro de las instalaciones de ADELI o afuera.

Volver al inicio 




Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

3. La entidad designará a un servidor público para que, con los documentos y en compañía del solicitante de la información, se remitan a un punto de fotocopiado más cercano y realicen el proceso correspondiente.
4. La entidad debe revisar que la información objeto de la copia no haya sido objeto de manipulación indebida para garantizar su integridad y fiabilidad. En caso de que el documento tenga alguna alteración o inconsistencia, la responsabilidad será asumida por el servidor público que fue asignado para realizar la copia de la información.

CAPÍTULO 4. CONFIDENCIALIDAD

La información que llegue a la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano de la Agencia de Desarrollo Local - ADELI es de carácter confidencial, por lo cual la consulta es directa para los empleados autorizados, e indirecta, por medio del área productora de la información, para el resto del personal que debido a sus funciones necesiten acceder a ella; en ningún momento esta área está facultada para facilitar información a las personas o unidades diferentes de las que la producen.

De igual manera, es importante tener en cuenta que, en caso de solicitar documentos, se debe tener en cuenta los procedimientos que se tienen para tal fin.

Código: MA-GA-01	MANUAL DE VENTANILLA ÚNICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 ADELI <small>EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO</small>
Versión: 02		
Fecha de Actualización: 31/01/2022		

CAPÍTULO 5. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Desarrollo Local de Itagüí. (s.f.). *ADELI - Información general - Misión y visión*. Obtenido de https://www.adeli.gov.co/agencia/index/mision_vision
- Agencia de Desarrollo Local de Itagüí. (s.f.). *ADELI - Información general - Objetivos y facultades*. Obtenido de https://www.adeli.gov.co/agencia/index/objetivos_funciones
- Colombia, P. d. (15 de Mayo de 2015). *Archivo General de la Nación*. Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/decreto-1080-de-2015/>
- Española, R. A. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/lenguaje?m=form>
- Nación, A. G. (30 de Octubre de 2001). *Acuerdo 060 de 2001*. Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-060-de-2001/>
- Nación, A. G. (31 de Octubre de 2006). *Acuerdo 027 de 2006*. Obtenido de <https://normativa.archivogeneral.gov.co/acuerdo-27-de-2006/>
- Real Academia Española. (2014). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/actitud>

Volver al inicio 

ADELI · Empresa Industrial y Comercial del Estado
Carrera 51 N° 51 · 55, Edificio Concejo Municipal de Itagüí, Piso 9
Municipio de Itagüí
Correo. contactenos@adeli.gov.co
Teléfono. 373 76 76 Ext. 1422
Nit. 900590434 · 8
www.adeli.gov.co

