

POLITICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

INTRODUCCIÓN

La empresa de renovación urbana de Manizales es una Empresa Industrial y Comercial del Estado con presencia en el área rural y urbana del Municipio con proyección regional y Nacional, generando valor a través de la gestión Predial, Social, Formulación y ejecución de proyectos de renovación y desarrollo urbano promoviendo la transformación de los territorios de manera sostenible mejorando la calidad de vida de las comunidades.

La participación y el servicio al ciudadano son una obligación del Estado, consagrada en el artículo 2 de la Constitución Política de Colombia¹. Su consolidación hace parte de los fundamentos del Buen gobierno, y es un objetivo nacional consignado en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022, en particular en el "Pacto por la Legalidad: seguridad efectiva y justicia transparente para que todos vivamos con libertad y en democracia" y el "Pacto por una gestión pública efectiva". De otra parte, la Misión de Sabios (2019) reconoce que los cambios experimentados en el país se dan por la presión por descubrir nuevas formas de expresión y participación de los ciudadanos. La ciencia, la tecnología, las industrias creativas y culturales y la reflexión de las ciencias sociales pueden contribuir a que los ciudadanos desarrollen su capacidad de imaginar su sociedad y su papel en ella.

En consecuencia, La empresa de renovación urbana de Manizales reconoce al ciudadano como eje central de la Administración Pública, y asume su vocación de servicio. Así, por medio de la presente política, se establecen las directrices básicas de la relación con el ciudadano, así como los principios fundamentales que debe respetar esta interacción: la transparencia, la participación y el acceso a la información para lograr el establecimiento de una relación de confianza y la satisfacción de la ciudadanía.

OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos generales, aplicables a la ERUM S.A.S. necesarios para proveer un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad; esto con la meta de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad de la ERUM S.A.S. con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados por estas entidades.
- Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios ofertados por la ERUM S.A.S., con el fin de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.
- Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; realizadas por los ciudadanos, que requieren acceder a los servicios de la

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

• Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

ERUM S.A.S., a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.

ALCANCE

Esta política se aplica a todos los clientes internos y externos de la ERUM S.A.S. en el proceso y cumplimiento de sus funciones, como colaboradores y representantes de la Administración Pública, y en cumplimiento de la normatividad vigente.

MARCO NORMATIVO

Aquí se relacionan las principales normas que constituyen el marco de desarrollo del servicio al ciudadano.

- **Constitución Política de Colombia: Art. 2, 13, 23, 47, 54, 123, 209, 270, 365:** La Constitución Política estableció el marco en el cual se debe desarrollar la normatividad colombiana en materia de transparencia, integridad y prevención de la corrupción. Así mismo, el texto define que Colombia es un Estado Social de Derecho, y por ende que prevalece el interés general sobre el particular. Las principales acciones que se han adelantado por parte del gobierno nacional durante la última década se han caracterizado por apostar a los cambios y reformas institucionales tendientes al fortalecimiento de las instituciones públicas y la promoción de la transparencia en la gestión pública, para lo cual el gobierno nacional ha impulsado una amplia producción de instrumentos normativos.
- **Documento CONPES 3649:** Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Documento CONPES 3785:** Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad:** Instrumento internacional de derechos humanos de las Naciones Unidas o Derecho internacional de los Derechos Humanos destinadas a proteger los derechos y la dignidad de las personas con discapacidad.
- **Ley 962 de 2005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 99 de 1993:** Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co

USUARIO EXTERNO

ARTÍCULO PRIMERO:

Adoptar la presente política de atención al usuario interno y externo para la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S – ERUM S.A.S.

ARTÍCULO SEGUNDO:

Espacio de atención al Usuario: Cada área determinará conforme a sus competencias y recursos el lugar adecuado para la atención de usuarios, para tal efecto expedirá una circular interna donde se determine el lugar.

ARTÍCULO TERCERO:

Adoptar como formato de atención al usuario para todas las áreas que prestan servicios misionales.

ARTÍCULO CUARTO:

La funcionaria de ventanilla única será la encargada de recepcionar la atención inicial y diligenciar la primera parte del formato de atención para direccionar al área y al funcionario que le corresponde brindar la orientación requerida.

ARTÍCULO QUINTO:

Para ello cada área de la empresa debe suministrar a la ventanilla única, una base de datos donde se pueda consultar los usuarios de la entidad, adicionalmente debe realizar una inducción y capacitación de los procesos y las actividades que se desarrollan en cada área con los funcionarios a cargo de las mismas.

ARTÍCULO SEXTO:

El formato de atención al usuario deberá ser objeto de análisis anual por parte de la secretaria general para sus actualizaciones.

ARTÍCULO SÉPTIMO:

El formato de atención al usuario deberá incluir en su contenido la autorización para el manejo de la información, la firma del usuario y la firma del funcionario que orienta la atención.

ARTÍCULO OCTAVO:

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

*Calle 19. #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

El funcionario encargado de diligenciar en primera medida el formato de atención al usuario será la ventanilla única; funcionario que deberá direccionar al área correspondiente, al usuario para ser atendido.

ARTÍCULO NOVENO:

El funcionario encargado de orientar la solicitud de consulta continua con el diligenciamiento de esta a través del software de almacenamiento de archivo, Admiarchi y al culminar la atención remitirá de nuevo el formato de atención a la ventanilla única, para el respectivo archivo y manejo.

ARTÍCULO DÉCIMO:

La Secretaria General será la encargada de la trazabilidad, tabulación y entrega de informe trimestral de seguimiento de los derechos de petición a la gerencia de la entidad.

ARTÍCULO UNDÉCIMO:

La secretaria general de la entidad estará a cargo de actualizar conforme a la normatividad vigente, los requisitos de autorización de tratamiento de datos personales; verificación que se hará anual.

USUARIO INTERNO

Para los contratos de prestación de servicio profesional y de apoyo:

ARTÍCULO PRIMERO:

Cada director de área debe tener los documentos de la lista de chequeo que el área de contratación suministra para que sea entregada a los contratistas, quienes realizan la diligencia de conseguir y organizar la documentación solicitada para la contratación.

ARTÍCULO SEGUNDO:

El funcionario que tenga la necesidad de contratación es quien debe levantar los estudios previos conforme a los lineamientos del área de contratación de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO:

El funcionario que levanta y presenta los estudios previos, es el encargado de recepcionar toda la documentación necesaria para la contratación; a su vez revisa la lista de chequeo para proceder a entregarla completa al área de contratación.

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

ARTÍCULO CUARTO:

El área de contratación expide el contrato en el orden que sean radicados los estudios previos, en ese mismo orden, el interesado será el encargado de tramitar la solicitud de expedición del CDP ante la Subgerencia Administrativa y Financiera.

ARTÍCULO QUINTO:

Paralelo a la actividad 4, se hace entrega de los estudios previos y los documentos anexos a la subgerencia financiera. Del orden de radicación depende del orden de realización del contrato.

Parágrafo: En caso que la documentación relacionada en los artículos 4 y 5 esté incompleta será devuelta con el objeto que sea subsanada y nuevamente radicada.

ARTÍCULO SEXTO:

Una vez expedido el contrato, pasa a gerencia para su respectiva firma y es remitido de nuevo al funcionario que presentó la necesidad de contratación para la firma del supervisor y del contratista.

Parágrafo: Suscrito el documento es radicado nuevamente en contratación para ser numerado y fechado.

ARTÍCULO SÉPTIMO:

El supervisor radica el contrato firmado en el área financiera; en el orden de radicación, se emitirán los registros presupuestales con un término de hasta un día hábil.

Parágrafo: Contrato original debe ser entregado al área de contratación.

ARTÍCULO OCTAVO:

Una vez firmado, numerado, fechado y con el respectivo registro presupuestal será entregado con sus anexos a la dirección de gestión humana para la afiliación de la ARL.

Parágrafo: La afiliación deberá realizarse de manera inmediata, con el objeto de suscribir la correspondiente acta de inicio.

ARTÍCULO NOVENO:

El supervisor estará encargado de realizar la entrega en el área de contratación de las estampillas y pólizas del contrato.

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

• Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co

Parágrafo: Del orden de radicación en el área de contratación de la documentación se expedirá la aprobación de los mismos.

ARTÍCULO DÉCIMO:

Finalizado el proceso anterior se suscribirá la correspondiente acta de inicio del contrato.

Parágrafo: El supervisor es el encargado de tener la relación directa con el contratista.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: Para efectos fiscales La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en Manizales a los 18 días del mes de mayo de 2022.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE



MARGARITA OSPINA GUZMÁN
SECRETARIA GENERAL

Manizales, Centro Administrativo Municipal CAM

• Calle 19 #21 - 44 Torre A pisos 7 y 13

Tels: (+57) 6 8722053 • (+57) 6 8720538 • (+57) 6 8720630

contacto@erum.gov.co • www.erum.gov.co