

**PROPUESTA METODOLOGICA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRAMITE DE
PETICIONES EN LA PROCURADURIA PROVINCIAL DE SAN GIL APLICANDO
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 10002**



ALVARO ESTALEN GOMEZ MONTERREY

UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE PROCESOS Y CALIDAD

BOGOTA D.C.

2012

**PROPUESTA METODOLOGICA PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL TRAMITE DE
PETICIONES EN LA PROCURADURIA PROVINCIAL DE SAN GIL APLICANDO
LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 10002**

ALVARO ESTALEN GOMEZ MONTERREY

**Trabajo de grado para optar el titulo de
Especialista en Gerencia de Procesos y Calidad**

SANTIAGO GAMEZ

MsC. Calidad y Gestión Integral

Tutor

UNIVERSIDAD EAN

FACULTAD DE POSGRADOS

ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION FINANCIERA

BOGOTA D.C.

2012

RESUMEN

Con la propuesta metodológica presentada se busca contribuir para mejorar el proceso de trámite y manejo de las peticiones que son recibidas en la Procuraduría Provincial de San Gil, siempre teniendo como objetivo primordial ofrecer un servicio eficiente y oportuno a la comunidad en general, además de garantizar el cumplimiento del cometido de las funciones asignadas a la Procuraduría General de la Nación por mandato de la Constitución Nacional.

Para ello se realizó un proceso de verificación de la forma en la que se tramitaron las peticiones en la Procuraduría Provincial de San Gil por un término de 3 meses, con base en esto, se estableció un diagnóstico de la situación actual respecto al proceso que se realiza desde su recepción hasta la producción de la respuesta respectiva, para presentar una propuesta que permita mejorar los aspectos que pueda generar un cuello de botella y que obstaculicen la emisión de una respuesta de fondo en el término establecido por Ley.

Además de tener en cuenta todos los aspectos legales y procedimentales, se realizó la propuesta aplicando los parámetros establecidos por la norma ISO 10002-2004, la cual tiene como objetivo principal la satisfacción del cliente desde el punto del manejo de las quejas y reclamos, para así desarrollar un proceso de calidad en torno al ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).

Palabras Clave:

PETICION, PROCURADURIA PROVINCIAL DE SAN GIL, CALIDAD, NORMA ISO 1002, SATISFACCION DEL CLIENTE

ABSTRACT

With the methodology presented aims to contribute to improving the process of managing and processing requests that are received by the Provincial Prosecutor of San Gil, always the primary objective being to provide efficient and timely service to the community, while ensuring fulfilling the role of the functions assigned to the Attorney General's Office mandated by the Constitution.

This was achieved by a process of verification of how the requests were processed in the Provincial Prosecutor of San Gil for a term of three months, based on this, we established a diagnosis of the current situation with respect to the process performed from receiving to production of the respective response to present a proposal to improve the aspects that would create a bottleneck and hamper the issuance of a substantive response in the term established by law

Besides taking into account all legal and procedural aspects, the proposal was made by applying the standards established by the ISO 10002-2004, which main objective is customer satisfaction from the point of handling complaints and claims for and develop a quality process around the PDCA (Plan, Do, Check and Act).

Keywords:

REQUEST, ATTORNEY PROVINCIAL SAN GIL, QUALITY, ISO 1002, customer satisfaction

V

Nota de aceptación:

Firma del presidente del jurado:

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, Noviembre de 2012

CONTENIDO

| | Pág. |
|--|------------|
| CONTENIDO..... | 1 |
| LISTA DE ILUSTRACIONES..... | 3 |
| LISTA DE CUADROS..... | 4 |
| 1 INTRODUCCIÓN..... | 5 |
| 2 PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA..... | 7 |
| 3 JUSTIFICACIÓN..... | 8 |
| 4 OBJETIVOS..... | 10 |
| 4.1 OBJETIVO GENERAL..... | 10 |
| 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 10 |
| 5 MARCO REFERENCIAL..... | 111 |
| 5.1 ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO..... | 111 |
| 5.2 REFERENTE TEÓRICO..... | 14 |
| 5.2.1 <i>Concepto del servicio al ciudadano.....</i> | <i>14</i> |
| 5.2.2 <i>Petición.....</i> | <i>15</i> |
| 5.2.3 <i>Protección de la reserva documental.....</i> | <i>16</i> |
| 5.2.4 <i>Queja.....</i> | <i>16</i> |
| 5.2.5 <i>Modalidades del derecho de petición.....</i> | <i>17</i> |
| 5.3 REFERENTE NORMATIVO..... | 18 |
| 5.3.1 <i>Decreto 01 de 1984 – Código Contencioso Administrativo.....</i> | <i>19</i> |
| 6 DISEÑO METODOLÓGICO..... | 28 |
| 6.1 ANTECEDENTES..... | 28 |
| 6.2 DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA DE TRABAJO..... | 29 |
| 6.2.1 <i>Población.....</i> | <i>29</i> |
| 6.2.2 <i>Muestra.....</i> | <i>30</i> |
| 6.3 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 30 |

| | |
|---|-----------|
| | 2 |
| 6.4 APLICACIÓN LISTA DE VERIFICACIÓN..... | 30 |
| 7 RESULTADOS | 33 |
| 7.1 DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL EN EL MANEJO Y TRÁMITE DE LAS PETICIONES RECIBIDAS EN LA PROCURADURÍA PROVINCIAL DE SAN GIL..... | 33 |
| 7.1.1 <i>Concepto de servicio público.....</i> | 33 |
| 7.1.2 <i>Análisis de la información estudiada y Resultados Encontrados.</i> | 36 |
| 7.1.3 <i>Proceso de Recepción, Trámite y Respuesta de las peticiones</i> | 37 |
| 7.2 PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES EN LA PROCURADURÍA PROVINCIAL DE SAN GIL, CON BASE EN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 10002..... | 40 |
| 7.2.1 <i>Actividades propias del proceso</i> | 41 |
| 7.2.2 <i>Propuesta sugerida para aplicar desde Enero de 2013</i> | 45 |
| 8 CONCLUSIONES | 49 |
| 9 BIBLIOGRAFIA | 50 |

LISTA DE ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Estructura de la Procuraduría Provincial San Gil | 13 |
| Ilustración 2. Descripción de como se realiza el proceso de trámite y peticiones actualmente..... | 40 |
| Ilustración 3. Organigrama | 44 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Referencias Normativas | 27 |
| Plantilla POA : Plan Operativo Día a Día | 29 |
| Lista de Verificación Peticiones tramitadas Mayo a Julio de 2012 | 31 |
| Peticiones que no fueron atendidas dentro del término legal..... | 36 |

1 INTRODUCCIÓN

La Procuraduría General de la Nación, en el plan estratégico de la institución, estableció como objetivo dentro de uno de sus ejes, el mejoramiento de la gestión pública a través del fortalecimiento de la función de prevención, para lo cual está ejecutando el Programa de Modernización con recursos de convenio suscrito con el Banco Interamericano de Desarrollo.

Es así como se encuentra de vital importancia que a nivel territorial, las Procuradurías Provinciales desarrollen acciones que propendan por el mejoramiento de las diferentes actividades que se ejecuten en desarrollo de las funciones misionales de la entidad, por ello en la Provincial San Gil se pretende establecer mecanismos ágiles y oportunos para la atención de las peticiones de los diferentes usuarios de la Procuraduría, de manera que se les brinde una respuesta que no solo cumpla los requisitos de ley, sino que logre la satisfacción del cliente final.

En el estudio realizado se encontraron algunas debilidades en el trámite y manejo de las peticiones recibidas, como es que estas pasen de mano en mano (desgaste administrativo) sin que haya claridad quien es el funcionario competente y además responsable que las debe contestar;, con la consecuencia de que en algunos casos, son respondida de manera extemporánea-

Lo anterior genera, en algunos eventos, interposición de tutelas por no contestar un derecho de petición, hecho que no debe ocurrir en una entidad que ejerce el control y vigilancia de la función pública.

Por todo lo antes expuesto, es que se presenta esta propuesta metodológica que busca contribuir a eliminar la falta de eficiencia que tiene el proceso de trámite y manejo de las peticiones recibidas en la Procuraduría

Provincial de San Gil, teniendo como objetivo final proporcionar un servicio más oportuno y asertivo a la comunidad en general, para así cumplir con los postulados constitucionales que establecen las funciones de la Procuraduría General de la Nación, como es la defensa de los derechos de los colombianos y la defensa del patrimonio público entre otros.

2 PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA

En el cumplimiento de los cometidos estatales y durante el ejercicio de las correspondientes funciones o cargos públicos, los servidores públicos no pueden distanciarse del objeto principal para el cual fueron instituidos, como es el de servir al Estado y a la comunidad en la forma establecida en la Constitución y la Ley.

Es así como La Procuraduría General de la Nación en su calidad de organismo de control, además de realizar las gestiones para ser un garante de que los servidores respeten los derechos de todos los ciudadanos también debe ser diligente y eficiente en el cumplimiento de las funciones a ella asignada, por lo tanto ante situaciones donde se han registrado algunas fallas se deben tomar las acciones pertinentes que permitan corregir estas y a su vez evitar que sigan pasando, para ofrecer un servicio eficiente y oportuno a toda la comunidad que acude a la institución.

Formulación del Problema

¿Por qué razón los servidores de la Procuraduría Provincial de San Gil no pueden atender oportunamente las peticiones de los usuarios, si la entidad tiene definida la política de calidad que se debe aplicar en la prestación del servicio a la comunidad en general?

3 JUSTIFICACIÓN

Es de gran importancia para toda organización establecer procedimientos que permitan el mejoramiento continuo, en busca de brindar cada vez el servicio con un mejor estándar de calidad, y en el presente caso la Procuraduría General de la Nación de conformidad con el artículo 277 de la Constitución Nacional, tiene dentro de sus funciones: Proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad, defender los intereses de la sociedad y los intereses colectivos, en especial el ambiente y velar por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas, entre otros deberes, razón por la cual debe estar encaminada a proporcionar respuestas oportunas y que resuelvan de fondo las diferentes solicitudes de los usuarios, y así cumplir el mandato establecido en la Carta Magna.

En consecuencia todos los representantes del Procurador General de la Nación en todo el país, deben asegurar la efectividad de los derechos, y para ello se debe implementar los mecanismos pertinentes que permitan prestar una atención eficiente y oportuna a la población que de una u otra forma sienta que se le están vulnerando sus derechos, es por esto que se considera de vital importancia presentar una propuesta que permita agilizar y ofrecer el mejor servicio en la atención de las peticiones de los usuarios de la Procuraduría Provincial de San Gil, de tal forma que el mecanismo sea fácil, ágil, expedito y sobretodo que asegure que se realice una gestión inmediata para asegurar que el derecho del peticionario se preserve o en determinado caso no se siga vulnerando por parte de otra autoridad dentro de nuestra jurisdicción.

Actualmente la alta dirección se encuentra en gran medida muy comprometida con la implementación de procesos de gestión de calidad en todas las funciones misionales, a efecto de que generar la mayor satisfacción en el

cliente o usuario final, es así como se considera que este trabajo será un ejercicio incipiente de gran ayuda para determinar cuales son las falencias que se presentan en el trámite y la posterior atención de las peticiones presentadas por los usuarios de la Procuraduría Provincial de San Gil, teniendo como referentes los criterios establecidos constitucional y legalmente, para proponer acciones de mejora en el servicio con fundamento en los lineamientos definidos en la Norma ISO 10002 *“Gestión de la Calidad – Satisfacción del Cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones”*

Además el enfoque debe estar dirigido a contribuir de alguna manera con el programa de modernización y fortalecimiento de la institución que se viene ejecutando desde la administración anterior, el cual siempre busca garantizar ofrecer un servicio público con un valor agregado al usuario final, el cual debe estar caracterizado por principios de economía, celeridad, imparcialidad y en particular eficiencia y efectividad.

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Presentar una propuesta que permita optimizar el tramite y mejorar la atención a las peticiones de los diferentes usuarios de la Procuraduría Provincial de San Gil, a efecto de buscar la satisfacción del cliente y eficiencia en atención al publico, conforme uno de los propósitos asignados a la entidad, desde la Constitución y la Ley, teniendo en cuenta lo establecido en la Norma ISO 10002-2004 .

4.2 Objetivos Específicos

- 1- Realizar un diagnostico sobre la forma actual como se contestan los derechos de petición, según seguimiento realizado a través del análisis de lista de verificación trimestral que comprenda los meses de mayo a julio de 2012, frente a los lineamientos de la norma ISO 10002
- 2- Elaborar un plan de Acción, a partir de los resultados del diagnóstico realizado, para lograr impulsar una eficiente y eficaz atención al público.
- 3- Establecer un procedimiento que reglamente el trámite interno a que deben someterse las actuaciones administrativas relacionadas con el ejercicio del Derecho de Petición.

5 MARCO REFERENCIAL

5.1 ENTIDAD OBJETO DE ESTUDIO

La institución constitucional del Ministerio Público tuvo su origen en la Carta Fundamental de la República de Colombia, Venezuela y Ecuador, expedida el 29 de abril de 1830. Fue organizada, en desarrollo de dicha Constitución, mediante Ley del 11 de mayo de 1830. En la primera Ley orgánica, se definió el Ministerio Público como un cuerpo de funcionarios encargado de promover la ejecución y cumplimiento de las Leyes, disposiciones del gobierno y sentencias de los tribunales; también supervigilaba la conducta oficial de los funcionarios públicos y perseguía los delitos.

En la Constitución de 1886, se estableció el principio de que el Ministerio Público sería ejercido, bajo la suprema dirección del Gobierno, por un Procurador General de la Nación, por los fiscales de los tribunales superiores de distrito y por los demás fiscales y funcionarios que determinara la Ley.

En el Código Contencioso Administrativo -contenido en el Decreto Extraordinario Número 01 de 1984-, se establecieron en el artículo 75 los deberes y facultades del Ministerio Público. Se les recordó a sus agentes que corresponde a ellos velar por el ejercicio y efectividad del derecho de petición.

La Constitución Política de 1991. La nueva Carta define de manera inequívoca el nuevo carácter del Ministerio Público: órgano autónomo frente a las demás ramas del Estado; y asigna al Procurador General de la Nación su suprema dirección —artículo 275.

Además, se vincula a los personeros municipales al organigrama del Ministerio Público; y se crea, como parte integrante del mismo, un nuevo órgano, la Defensoría del Pueblo, institución tutelar de los derechos humanos.

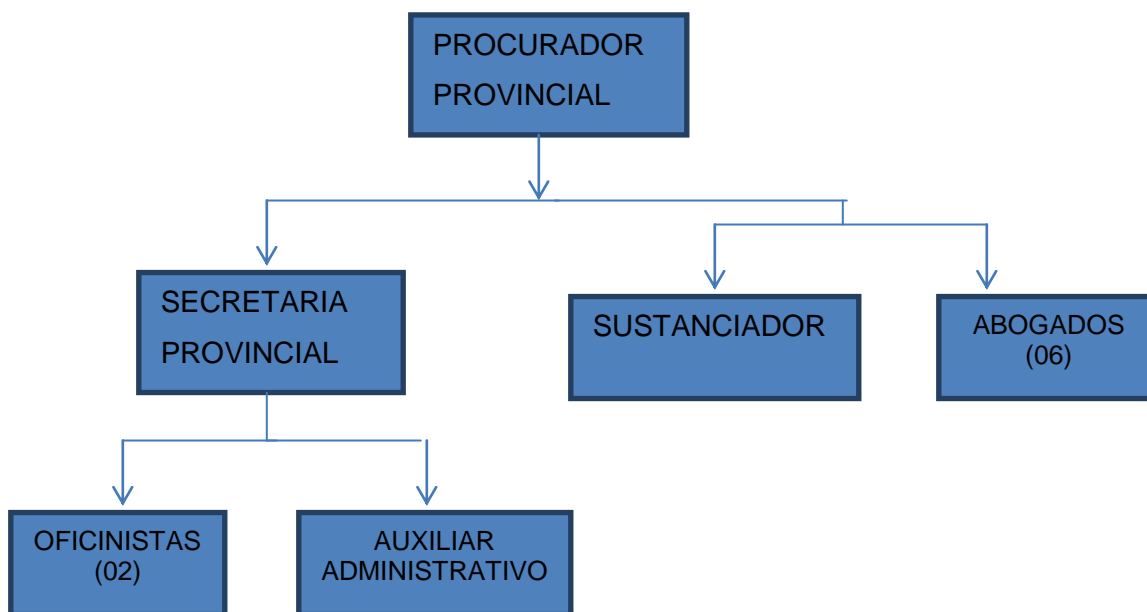
La Ley 201 de 1995, a la luz de la nueva Constitución Política de Colombia, asume la naturaleza jurídica de la Procuraduría General de la Nación, en tanto máximo organismo del Ministerio Público, con autonomía administrativa, financiera, presupuestal y técnica para el ejercicio de sus funciones de órgano de control.

Merece especial mención la creación del Centro de Atención al Público, CAP, que tiene la responsabilidad de acercar la Procuraduría a los ciudadanos y facilitar la participación de los mismos en el control disciplinario, con la función de recibir, diligenciar y coordinar el trámite de las quejas que se presenten en forma personal o por escrito, y la de orientar e informar a los ciudadanos sobre el curso del proceso disciplinario que se derive de dichas denuncias.

Como se puede apreciar la entidad ha estado desde más de 180 años dentro de la organización del Estado, y dentro de las múltiples funciones, uno de los aspectos más importantes es la atención que brinda a los ciudadanos, actividad a la cual se le dio mucha importancia a partir de la Ley 201 de 1995, es así como en el nivel central se creó una dependencia para atender al público, y que desde el mismo año 1984 se le otorgó una responsabilidad como era velar por el ejercicio y efectividad del derecho de petición, razón por la cual se encuentra como un aspecto relevante desarrollar el presente estudio a fin de presentar una propuesta metodológica que permita en los niveles municipales desarrollar una labor más eficiente en la prestación del servicio a la comunidad en general, ya que en las Procuradurías Provinciales no existe toda la infraestructura establecida en el nivel central para la atención del público.

La Estructura de las Procuradurías Provinciales esta definida en la siguiente gráfica:

Ilustración 1. Estructura de la Procuraduría Provincial San Gil



Con base en esta estructura es que se desarrollan todas las funciones asignadas constitucional y legalmente a la Procuraduría General de la Nación, en el nivel territorial, y mientras en el nivel Central existen Procuradurías Delegadas para la actuación preventiva, Procuradurías Judiciales para la función de intervención y Delegadas o Distritales para el desarrollo de la función disciplinaria, en las Provinciales se deben desarrollar todas estas con la estructura antes citada, por consiguiente es necesario hacer una distribución de las actividades de tal forma que se pueda cumplir a cabalidad con el cometido entregado, siempre buscando que el usuario o cliente tenga el servicio en forma eficiente y oportuna.

5.2 REFERENTE TEÓRICO

5.2.1 Concepto del servicio al ciudadano

Se entiende como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.¹ Independiente que se trate de clientes empresariales o del sector público.

Partiendo de esta definición se encuentra que el Estado Colombiano, en especial desde el año 1992 ha estado dirigido a que el ciudadano tenga mayor participación en su administración, es así como el gobierno nacional declaró el año 2010 como “*el año del servicio al ciudadano*”, por lo cual el Programa de renovación de la administración pública adscrito al Departamento Nacional de Planeación, creó el programa nacional de Servicio al Ciudadano, el cual concentra sus esfuerzos en generar herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que se presta en la administración pública buscando incrementar la confianza de los ciudadanos en la administración.

Por todo lo anterior, la Procuraduría General de la Nación, no puede ser ajena con este compromiso y fin del estado, que es promover el interés general y el acceso a los servicios que este debe proporcionar, por esta razón es importante definir algunos de los aspectos conceptuales que deben enmarcar el presente trabajo, como son:

¹Definición encontrada en la página web www.xm.com.co/Políticas%20Empresariales

5.2.2 Petición

Es toda solicitud presentada ante las autoridades, sean estas manifestaciones, quejas, reclamos, consultas o demandas.

5.2.2.1 Clases de peticiones

- 4- *DERECHO DE PETICION EN INTERÉS PARTICULAR*. Es la solicitud en la cual el asunto objeto de la petición afecta, interesa o guarda relación con el peticionario.
- 5- *DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL*. Es la solicitud en la que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante, sino que hace referencia a motivos de conveniencia general
- 6- *DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN*. Se entiende como el ejercicio del derecho a la averiguación de un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad de la acción social.
- 7- *DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS*. Facultad que tienen las personas de formular consultas y obtener acceso a la información sobre las actuaciones en general, solicitando copias y desglose de documentos que reposen en los archivos de la entidad respectiva.

5.2.2.2 Requisitos de las peticiones

El derecho de petición es informal en la medida que puede ser invocado por cualquier persona, sin que sea indispensable el cumplimiento de requisitos formales ni de fórmula exactas diferentes a la sola presentación de una solicitud respetuosa².

²Sentencia T-204/96 Corte Constitucional

No obstante al anterior pronunciamiento de la Corte Constitucional, el Código Contencioso Administrativo si ha establecido unos requisitos que son³:

- 8- La designación de la autoridad a la que se dirigen.
- 9- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, SI ES EL CASO, con indicación del documento de identidad y de la dirección.
- 10-El objeto de la petición.
- 11-Las razones en que se apoya.
- 12-La relación de documentos que se acompañan.
- 13-La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

5.2.3 Protección de la reserva documental

Para la consulta y expedición de copias de documentos que reposen en dependencias de una entidad estatal, existe una excepción y son aquellos documentos que tengan el carácter de reservado conforme a la Constitución o la ley, y los que hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

5.2.4 Queja

Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer a las autoridades por un hecho o situación irregular de un servidor publico o de un particular a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio público o por la deficiente o negligente actuación que presta una autoridad administrativa.

³Artículo 5 del Código Contencioso Administrativo

5.2.5 Modalidades del derecho de petición

Conforme lo establece el Código Contencioso Administrativo, mediante el ejercicio del derecho de petición, los ciudadanos podrán requerir:

- 14-El reconocimiento de un derecho
- 15-Solicitud de resolver una situación jurídica
- 16-Solicitud de prestar un servicio
- 17-Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos
- 18-Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

La Procuraduría General de la Nación ha adoptado políticas de gestión de calidad, y para ello mediante Resolución 107 de 2005 creó el Sistema de Gestión de Calidad para la entidad, en la cual se definieron algunos aspectos básicos como es el obtener información de los usuarios y sus expectativas relacionadas con la prestación de los servicios y el cumplimiento de las funciones, para lo cual también contempló la respectiva adopción de acciones de mejora para poder garantizar un servicio eficiente y eficaz.

El sistema de gestión de calidad de la Procuraduría está fundamentado en la norma NTGCP-1000 o norma técnica de gestión de la calidad pública, la cual tiene total relación con la norma ISO-9001, y que para el presente caso se asociara con la norma ISO-10002, esta última que establece criterios de orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas en forma eficaz y eficiente para todo tipo de actividades, ya sea que se trate de un producto o un servicio. La cual servirá de soporte para la presentación de la propuesta metodológica que permita mejorar la atención y trámite de las peticiones a nivel de la Procuraduría Provincial de San Gil.

5.3 REFERENTE NORMATIVO

Como se ha mencionado desde el comienzo del informe, la Constitución Nacional de Colombia promulgada en 1991, consagró dentro de su articulado el carácter social del nuevo Estado Social de Derecho así:

“ARTICULO 2o. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”

“ARTICULO 23.Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”

“ARTICULO 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, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

ARTICULO 277. El Procurador General de la Nación, por sí o por medio de sus delegados y agentes, tendrá las siguientes funciones:

1. Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y los actos administrativos.
2. Proteger los derechos humanos y asegurar su efectividad, con el auxilio del Defensor del Pueblo.
3. Defender los intereses de la sociedad.
4. Defender los intereses colectivos, en especial el ambiente.
5. Velar por el ejercicio diligente y eficiente de las funciones administrativas.
6. Ejercer vigilancia superior de la conducta oficial de quienes desempeñen funciones públicas, inclusive las de elección popular; ejercer preferentemente el poder disciplinario; adelantar las investigaciones correspondientes, e imponer las respectivas sanciones conforme a la ley.
7. Intervenir en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas, cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público, o de los derechos y garantías fundamentales.
8. Rendir anualmente informe de su gestión al Congreso.
9. Exigir a los funcionarios públicos y a los particulares la información que considere necesaria.
10. Las demás que determine la ley.

5.3.1 Decreto 01 de 1984 – Código Contencioso Administrativo

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL

Peticiones escritas y verbales

ARTÍCULO 5. Toda persona podrá hacer peticiones respetuosas a las autoridades, verbalmente o por escrito, a través de cualquier medio.

Las escritas deberán 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 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 documentos que se acompañan.
6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso.

Las autoridades podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos podrán elaborar formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado.

Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

Término para resolver

ARTÍCULO 6. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

Cuando la petición haya sido verbal, la decisión podrá tomarse y comunicarse en la misma forma al interesado. En los demás casos será escrita.

Desatención de las peticiones

ARTÍCULO 7. La falta de atención a las peticiones de que trata este capítulo, la inobservancia de los principios consagrados en el artículo 3º y la de los términos para resolver o contestar, constituirán causal de mala conducta para el funcionario y darán lugar a las sanciones correspondientes

Desistimiento

ARTÍCULO 8. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria para el interés público; en tal caso, expedirán resolución motivada.

CAPÍTULO III

DEL DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR

Peticiones

ARTÍCULO 9. Toda persona podrá formular peticiones en interés particular. A éstas se aplicará también lo dispuesto en el capítulo anterior.

Requisitos especiales

ARTÍCULO 10. Cuando la ley o los reglamentos exijan acreditar requisitos especiales para que pueda iniciarse o adelantarse la actuación administrativa, la relación de todos éstos deberá fijarse en un lugar visible al público en las dependencias de la entidad.

Los funcionarios no podrán exigir a los particulares constancias, certificaciones o documentos que ellos mismos tengan, o que puedan conseguir en los archivos de la respectiva entidad.

Peticiones incompletas

ARTÍCULO 11. Cuando una petición no se acompaña de los documentos o informaciones necesarias, en el acto de recibo se le indicarán al peticionario los que faltan; si insiste en que se radique, se le recibirá la petición dejando constancia expresa de las advertencias que le fueron hechas.

Solicitud de informaciones o documentos adicionales

ARTÍCULO 12. Si las informaciones o documentos que proporcione el interesado al iniciar una actuación administrativa no son suficientes para decidir, se le requerirá, por una sola vez, con toda precisión y en la misma forma verbal o escrita en que haya actuado, el aporte de lo que haga falta. Este requerimiento interrumpirá los términos establecidos para que las autoridades decidan. Desde el momento en que el interesado aporte nuevos documentos o informaciones con el propósito de satisfacer el requerimiento, comenzarán otra vez a correr los términos pero, en adelante, las autoridades no podrán pedir más complementos, y decidirán con base en aquello de que dispongan.

Desistimiento

ARTÍCULO 13. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud si hecho el requerimiento de completar los requisitos, los documentos o las informaciones de que tratan los dos artículos anteriores, no da respuesta en el término de dos (2) meses. Acto seguido se archivará el expediente, sin perjuicio de que el interesado presente posteriormente una nueva solicitud.

Citación de terceros

ARTÍCULO 14. Cuando de la misma petición o de los registros que lleve la autoridad, resulte que hay terceros determinados que pueden estar directamente interesados en las resultas de la decisión, se les citará para que puedan hacerse parte y hacer valer sus derechos. La citación se hará por correo a la dirección que se conozca si no hay otro medio más eficaz.

En el acto de citación se dará a conocer claramente el nombre del peticionario y el objeto de la petición.

Si la citación no fuere posible, o pudiere resultar demasiado costosa o demorada, se hará la publicación de que trata el artículo siguiente.

Publicidad

ARTÍCULO 15. Cuando de la misma petición aparezca que terceros no determinados pueden estar directamente interesados o resultar afectados con la decisión, el texto o un extracto de aquélla que permita identificar su objeto, se insertará en la publicación que para el efecto tuviere la entidad, o en un periódico de amplia circulación nacional o local, según el caso.

Costo de las citaciones y publicaciones

ARTÍCULO 16. Costo de las citaciones y publicaciones. El valor de las citaciones y publicaciones de que tratan los artículos anteriores deberá ser cubierto por el peticionario dentro de los cinco (5) días siguientes a la orden de realizarlas; si no lo hiciera, se entenderá que desiste de la petición

CAPÍTULO IV

Del derecho de petición de informaciones

ARTÍCULO 17. Del derecho a la información. El derecho de petición de que trata el artículo 45 de la Constitución Política incluye también el de solicitar y obtener acceso a la información sobre la acción de las autoridades y, en particular, a que se expida copia de sus documentos, en los términos que contempla este capítulo.

Información general.

ARTÍCULO 18. Las autoridades mantendrán en sitios de fácil acceso público los documentos relativos a ellas, con información actualizada de interés general acerca de:

1. Las normas que les dan origen y definen sus funciones o su naturaleza y estructura, si es el caso.
2. Las oficinas para formular consultas, entregar y recibir documentos y bienes y conocer las decisiones.
3. Los métodos, procedimientos, formularios y sistemas para el trámite de los diversos asuntos, y los organigramas y manuales de funciones.

Cualquier persona tiene derecho a pedir y obtener copia de los anteriores documentos información especial y particular

ARTÍCULO 19. Subrogado por el art. 12, Ley 57 de 1985 Toda persona tiene derecho a consultar los documentos que reposen en las oficinas públicas y a que se les expida copia de los mismos, siempre que dichos documentos no tengan carácter reservado conforme a la Constitución o a la ley o no hagan relación a la defensa o seguridad nacional.

ARTÍCULO 20. Subrogado por el art. 19, Ley 57 de 1985 El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones. Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de los documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

Examen de los documentos

ARTÍCULO 21. La consulta se realizará en horas de despacho al público y, si ello fuere necesario, en presencia de un empleado de la correspondiente oficina.

ARTÍCULO 22. Las peticiones a que se refiere el artículo 12 de la presente ley deberán resolverse por las autoridades correspondientes en un término máximo de diez (10) días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el correspondiente documento será entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

El funcionario renuente será sancionado con la pérdida del empleo.

Notificación de las decisiones. Recursos

ARTÍCULO 23. Las decisiones que resuelvan peticiones de información deberán notificarse al peticionario y al Ministerio Público si fueren negativas. Las demás se ejecutarán simplemente.

Todas estas decisiones estarán sujetas a los recursos y acciones previstos en este código.

Costo de las copias

ARTÍCULO 24. La expedición de copias dará lugar al pago de las mismas cuando la cantidad solicitada lo justifique. El pago se hará a la tesorería de la entidad o en estampillas de timbre nacional que se anularán, conforme a la tarifa que adopte el funcionario encargado de autorizar la expedición.

En ningún caso el precio fijado podrá exceder al costo de la reproducción

Entonces la Norma de normas le ha dado un papel preferente al ciudadano colombiano, esto solo citando estas disposiciones, razón por la cual la Procuraduría General de la Nación, como organismo de control y máximo representante del Ministerio Público le corresponde adelantar todas las acciones pertinentes para garantizar no solo el cumplimiento de los fines estatales por parte de las demás servidores públicos, sino también a nivel propio como se lo establece el artículo 277 de la Constitución Nacional, es por esta razón y por la normas que se mencionan a continuación que se justifica la realización del presente trabajo, a fin de que la función asignada se desarrolle bajo los mas altos estándares de calidad y conforme a los principios de la función administrativa.

Referencias Normativas

| NORMA | ASUNTO O CONTENIDO |
|-------------------------|--|
| Constitución Política | Fines estatales, servidor público, derecho de petición, principios función pública, etc. |
| Decreto 01 de 1984 | Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo |
| Ley 489 de 1998 | Se dictan normas sobre organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional y otras disposiciones |
| Decreto 262 de 2000 | Por el cual se modifica la estructura y organización de la Procuraduría General de la Nación, régimen de competencias interno y normas para su funcionamiento |
| Resolución 450 de 2000 | Por la cual se expide el manual de funciones y requisitos de los empleos de la Procuraduría General de la Nación |
| Resolución 231 de 2002 | Creación del centro de notificaciones de la PGN y manual de procedimientos |
| Ley 962 de 2005 | Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado |
| Resolución 107 de 2005 | Por medio de la cual se creó el Sistema de Gestión de la Calidad en la Procuraduría General de la Nación |
| Resolución 228 de 2006 | Por medio de la cual se adoptó el Modelo Estandar de Control Interno MECI en la Procuraduría General de la Nación |
| Resolución 41 de 2007 | Por medio de la cual se adopta el manual de procedimientos de la Procuraduría General de la Nación |
| Circular 7 de 2008 | Directrices sobre seguimiento a la documentación, registro en el SIAF y manejo de correspondencia |
| Resolución 40 de 2008 | Por medio de la cual se adopta el subproceso de atención al público, incluyendo el de gestión de la comunicación en la Procuraduría General de la Nación |
| Resolución 44 de 2009 | Por medio de la cual se crean, modifican y eliminan documentos correspondientes a los procesos de mejora continua, y Gestión Documental de la Procuraduría General de la Nación |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo |
| Ley 1474 de 2011 | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública |
| Memorando 001 de 2011 | Instrucciones para el desarrollo de actividades en la división CAP de la Procuraduría General de la Nación |
| Decreto Ley 019 de 2012 | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública |
| Resolución 253 de 2012 | Por medio de la cual se expidió el nuevo manual específico de funciones y de requisitos por competencias labores de la Procuraduría General de la Nación. |

6 DISEÑO METODOLÓGICO

Para la ejecución del presente estudio, se realizó un proceso de análisis cuantitativo y cualitativo, partiendo de la observación directa en la que se utilizó algunos elementos de la Auditoria que fueron establecidos en la norma ISO 19011, como son los criterios de la auditoria que en este caso estarán definidos legalmente (en cuanto a términos y resolución de la petición), evidencia de la auditoria, y los hallazgos principales, sin que esto implique que se realice una AUDITORIA a este proceso, porque la misma no ha sido definida ni programada por la entidad, sino que se tratará de un ejercicio académico, en el que se tomará al azar un número de peticiones representativo sobre el total de las peticiones y el trámite que se le ha dado a las mismas, para poder establecer si estas se tramitan de fondo y dentro de la oportunidad requerida, el cual pueda servir de base para establecer algunas recomendaciones básicas que se ajusten a la planta de personal y a la carga laboral de la Procuraduría Provincial, para atender en forma eficaz y eficiente las solicitudes de la comunidad en general.

6.1 Antecedentes

En la entidad se hace medición mensual de la producción, con base en unas plantillas que se utilizan para la formulación del Plan Operativo Anual (Día a Día), pero solo se contabilizan cantidades, por ejemplo: Número de autos de investigación, Pliegos de cargos formulados, Fallos de primera instancia sancionatorios y absolutorios, derechos de petición contestados, entre otros aspectos de la actividad realizada diariamente.

Plantilla POA : Plan Operativo Día a Día

| INDICADORES | META ANUAL | META PARCIAL | | | | | | | | | | | | RESPONSABLE (Nombre del servidor de la dependencia) |
|---|------------|--------------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|
| | | Ene | Feb | Mar | Abr | Ma y | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | |
| 40. No. de Usuarios Atendidos Personalmente | 70 | 5 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 5 | |
| 41. No. de Usuarios Atendidos Telefonicamente | 20 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | |
| 42. No. de Usuarios Atendidos por Correo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 43. Respuestas a Derechos de Petición | 78 | 4 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 4 | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 01.1 No. de Solicitudes al Inicio del Mes | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 | |
| 01.2 No de Solicitudes Ingresadas en el Mes | 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | |
| 02.1. No. de Solicitudes Remitidas Internamente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 02.2. No. de Solicitudes Remitidas Externamente | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 03. No. de Solicitudes Archivadas | 5 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | |
| 04. No. de Solicitudes Acumuladas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 05. No. de Solicitudes Evacuadas mediante la | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

En cuanto a los derechos de petición, aparte de la petición y la respuesta solo existe un registro de la cantidad que se contestan, más no se realiza un control sobre el término de respuesta, la forma en que se tramitó, y si se brindó respuesta de fondo. En la anterior plantilla (Figura No. 2) se puede observar como se hace la medición.

6.2 Definición de la población y muestra de trabajo

6.2.1 Población

El estudio se realiza delimitando el universo sobre el total de peticiones recibidas en el período comprendido entre Mayo y Julio de 2012, en razón a que se considera que con tres meses es una proporción suficiente para realizar dicho análisis, y de este período porque es un intervalo del año en donde se registra históricamente mayor atención por parte de la Provincial, debido a que entre los meses finales e inicio de año, baja considerablemente la afluencia de público.

6.2.2 Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó el total de peticiones recibidas entre Mayo y Julio de 2012, las cuales ascienden a la suma de 83, estableciendo como rango razonable un número de 20 peticiones, que significa que la muestra este representada en un 24% sobre el total del universo escogido.

6.3 Recolección de la Información

La información se recolectó a través de una Lista de Verificación (Ver anexo 2), en la que se constatan varios datos de las peticiones recibidas, las respuestas otorgadas, y la verificación del trámite surtido durante el término otorgado legalmente para emitirla.

Además de ello se verificó el manual de funciones de la Procuraduría Provincial de San Gil, para determinar de qué forma está distribuido el manejo de la correspondencia y a quien le corresponde por función contestar las peticiones recibidas.

6.4 Aplicación Lista de Verificación

El instrumento antes citado fue la “*Lista de Verificación de las peticiones recibidas*”, en el cual se registra el número de radicado por correspondencia, la fecha de recibo, el origen de la misma (Autoridad o Ciudadano), el tipo de petición (para identificar si se trata de una solicitud de documentos, formulando consulta, reconocimiento de un derecho).

También se verificó uno de los criterios básicos, como es el término establecido por ley para responderla, para determinar la fecha en la que se debe dar respuesta, el trámite o funcionario a quien se le asignó, y la fecha en que le fue entregada, y el término que se le otorgó a este funcionario para su respuesta, y la fecha en la que efectivamente se respondió, o en su defecto si no se llegó a dar respuesta.

| PROCURADURIA PROVINCIAL SAN GIL | | | | | | | | | | | | |
|--|----------------|-----------|--------------------------------------|------------------|---------------------------|-----------------------------------|------------------------------|------------------------|-------------------------------|---------------|----|---|
| LISTA DE VERIFICACION TRAMITE DADO A PETICIONES RECIBIDAS ENTRE MAYO Y JULIO DE 2012 | | | | | | | | | | | | |
| RDO. | FECHA RECIBIDO | ORIGEN | TIPO PETICION | TERMINO RESOLVER | FECHA LIMITE DE RESPUESTA | TRAMITE | FECHA ENTREGA AL FUNCIONARIO | TERMINO DADO ENCARGADO | FECHA VENCIMIENTO FUNCIONARIO | RESPUESTA | | POSIBLES CONSECUENCIAS |
| 1234 | Mayo 4/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Mayo 28/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Mayo 8/2012 | 10 días | Mayo 23/2012 | Mayo 23/2012 | SI | BUENA IMAGEN POR ATENCION OPORTUNA Y EFECTIVA |
| 1529 | Mayo 11/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Junio 4/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Mayo 16/2012 | 10 días | Mayo 31/2012 | Junio 1/2012 | SI | |
| 1624 | Mayo 15/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Junio 6/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Mayo 22/2012 | 10 días | Junio 5/2012 | Junio 4/2012 | SI | |
| 1669 | Mayo 22/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Junio 13/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Mayo 25/2012 | 10 días | Junio 8/2012 | Junio 5/2012 | SI | |
| 1747 | Mayo 28/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Junio 20/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Mayo 31/2012 | 10 días | Junio 19/2012 | Junio 15/2012 | SI | |
| 1783 | Mayo 30/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Junio 22/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Junio 4/2012 | 10 días | Junio 20/2012 | Junio 21/2012 | SI | |
| 1822 | Junio 4/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Junio 27/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Junio 7/2012 | 10 días | Junio 25/2012 | Junio 27/2012 | SI | |
| 1901 | Junio 12/2012 | CIUDADANO | Solicitando información y documentos | 10 días | Junio 27/2012 | asignado a Secretaria | Junio 21/2012 | 10 días | Julio 6/2012 | Julio 6/2012 | SI | |
| 2096 | Junio 15/2012 | CIUDADANO | Solicitando documentos | 10 días | Julio 3/2012 | asignado a Secretaria | Junio 22/2012 | 10 días | Julio 9/2012 | Julio 3/2012 | SI | |
| 2156 | Junio 20/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Julio 12/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Junio 22/2012 | 10 días | Julio 9/2012 | Julio 9/2012 | SI | |
| 2185 | Junio 27/2012 | AUTORIDAD | Formulando consulta | 30 días | Agosto 13/2012 | asignado a Asesor | Julio 12/2012 | 5 días | Julio 19/2012 | Julio 24/2012 | SI | |
| 2209 | Julio 3/2012 | CIUDADANO | Solicitando un servicio | 15 días | Julio 25/2012 | asignado a sustanciador | Julio 4/2012 | 10 días | Julio 18/2012 | Julio 19/2012 | SI | |
| 2436 | Julio 6/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Julio 30/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Julio 17/2012 | 10 días | Agosto 1/2012 | Agosto 1/2012 | SI | |

| | | | | | | | | | | | |
|---------------|-----------|--------------------------------------|---------|----------------|-----------------------------------|----------------|---------|----------------|----------------|----|--|
| Julio 9/2012 | AUTORIDAD | Solicitando documentos | 10 días | Julio 24/2012 | asignado a Secretaria | Julio 25/2012 | 10 días | Agosto 9/2012 | Agosto 3/2012 | SI | |
| Julio 9/2012 | CIUDADANO | Formulando consulta | 15 días | Julio 31/2012 | asignado a Asesor | Julio 25/2012 | 5 días | Agosto 1/2012 | Julio 31/2012 | SI | |
| Julio 16/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Agosto 8/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Julio 27/2012 | 10 días | Agosto 13/2012 | Agosto 8/2012 | SI | |
| Julio 23/2012 | AUTORIDAD | Solicitando información y documentos | 10 días | Agosto 6/2012 | asignado a Secretaria | Julio 31/2012 | 10 días | Agosto 15/2012 | Agosto 6/2012 | SI | |
| Julio 25/2012 | CIUDADANO | Solicitando documentos | 10 días | Agosto 9/2012 | asignado a Secretaria | Agosto 8/2012 | 5 días | Agosto 15/2012 | Agosto 13/2012 | SI | |
| Julio 27/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Agosto 21/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Agosto 13/2012 | 5 días | Agosto 21/2012 | Agosto 21/2012 | SI | |
| Julio 31/2012 | CIUDADANO | Reconocimiento de un derecho | 15 días | Agosto 23/2012 | asignado a Funcionario Preventivo | Agosto 3/2012 | 10 días | Agosto 21/2012 | Agosto 21/2012 | SI | |

EVIDENCIA: Entre los meses de Mayo y Julio de 2012, se recibieron un total de 83 peticiones, de las cuales se tomaron 20 al azar como muestra, que corresponde a un 24% de las peticiones recibidas en ese período, se tomo ese período porque se considera que es tres meses es suficiente para mirar el comportamiento de este servicio de la entidad, además que estos meses son los de mayor atención en esta Provincial por registro histórico, debido a que a principios y finales del año no acuden por diferentes razones: Vacaciones de fin de año, comienzo de labores, o por la misma temporada de fin de año se dedican a otras labores y no le dan importancia a estas situaciones

CRITERIOS BASICOS PARA LA RESPUESTA DE SOLICITUDES

- 1- PETICION EN GENERAL - 15 DIAS, PETICION DE DOCUMENTOS - 10 DIAS, CONSULTAS DE AUTORIDADES -30 DIAS, PETICION DE INFORMACION DE AUTORIDAD - 10 DIAS
- 2- LA RESPUESTA DE LA PETICION DEBE SER DE FONDO, ES DECIR DEBE BRINDAR RESPUESTA TOTAL AL ASUNTO, ASI ESTA SEA CONTRARIA A LOS INTERESES DEL PETICIONARIO

HALLAZGOS:

- 1- SE ENCONTRÓ QUE LAS PETICIONES NO RECIBEN UN TRAMITE INMEDIATO, EL CUAL DEBE INICIAR A MAS TARDAR A LOS DOS DIAS DE RECIBIDA LA MISMA, PORQUE EL TERMINO PARA SU RESPUESTA ES MUY CORTO (10 ó 15 DIAS), SIN CONTAR SI SE TRATA DEL RESTABLECIMIENTO DE UN DERECHO
- 2- SE ASIGNA A VARIOS FUNCIONARIOS (4 EN TOTAL), SIN TENER EN CUENTA SU CARGA LABORAL, Y ADEMAS SE LE ASIGNA UN TERMINO SUPERIOR AL QUE RESTA PARA DAR RESPUESTA
- 3- SE HAN VENCIDO LOS TERMINOS PARA DAR RESPUESTA EN CUATRO (04) DE LAS 20 PETICIONES ANALIZADAS, LO QUE REPRESENTA UN 20% DEL TOTAL, BASTANTE SIGNIFICATIVO EN RELACION A LA MUESTRA MAS EN TRATANDOSE DE UN DERECHO CONSTITUCIONALMENTE TUTELADO

7 RESULTADOS

7.1 Diagnóstico situación actual en el manejo y trámite de las peticiones recibidas en la Procuraduría Provincial de San Gil

En este punto se presenta los resultados de la verificación que se realizó respecto al proceso de recepción, trámite y posterior respuesta de las peticiones, así como la identificación del cumplimiento de los requisitos o criterios definidos por la Constitución o la ley, que a continuación se enuncian.

7.1.1 Concepto de servicio público

Además de las normas reguladoras antes mencionadas, es importante establecer cuál es el concepto que se tiene de servicio público, no solo desde el punto de vista jurídico, sino desde la perspectiva de relación sea esta comercial, empresarial, o pública.

Una noción de Servicio Público, en palabras del máximo exponente de la Teoría Clásica del servicio público, León Duguit, “es toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por los gobernantes, por ser indispensable a la realización y al desenvolvimiento de la interdependencia social, y de tal naturaleza que no puede ser asegurado completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante.”⁴

⁴DUGUIT, León. Las transformaciones del derecho público. Madrid : Francisco Beltrán, 1926. P.105.

Este concepto ha ido evolucionando no solo en la concepción de Estado, sino como la realización de un derecho, bajo el modelo del nuevo Estado Social de Derecho.

“El servicio público no es simplemente un “concepto” jurídico; es ante todo un hecho, una realidad. Las manifestaciones de la autoridad pública declarando que tal o cual actividad es un servicio público, no pasarán de meras declaraciones arbitrarias **en el supuesto de que no exista de por medio la satisfacción efectiva de una necesidad de interés general.** Tal declaración cuando ella concuerde con la realidad, tendrá indiscutiblemente su valor en el orden jurídico.”

⁵ *Resaltado Fuera de Texto.*

Es así como en Colombia se ha establecido doctrinalmente que el servicio público debe estar identificado por las siguientes características o cualidades:

7.1.1.1 Generalidad

La noción de servicio público implica, de manera obvia e ineludible, la satisfacción de un interés social colectivo por oposición a la satisfacción de intereses individuales. Por lo mismo, no puede haber un servicio público donde la atención del Estado se dedique a unos pocos particulares individualizados y se excluya a otros miembros del conglomerado; es indispensable que la prestación del servicio en cuestiónese cuando menos potencialmente disponible a todos los miembros de la sociedad.

⁵MARIENHOFF, Miguel S. Tratado de Derecho Administrativo Tomo II. Tercera Edición. Editorial

Abeledo-Perrot. Buenos Aires. 1988, p. 27. En : CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T-578/92.

7.1.1.2 Igualdad

Los servicios públicos se prestan de manera equitativa a toda la sociedad, sin que se haga discriminación alguna por motivo de las calidades personales de su usuario. Así, como por la vocación de generalidad de los servicios todos los ciudadanos tienen derecho a utilizarlos, este acceso debe proveerse de tal manera que, entre usuarios, no haya diferencias en cuanto a las cargas y beneficios que se derivan del servicio.

7.1.1.3 Continuidad

Por la naturaleza de las necesidades que los servicios públicos atienden, y por su consecuente relevancia social, la continuidad en la prestación del servicio público es una característica absolutamente indispensable. Es tan importante la regularidad en la prestación de estos servicios que los ordenamientos jurídicos contemporáneos, el colombiano incluido, excluyen la posibilidad de que quien los presta ejerza el derecho de huelga.

7.1.1.4 Obligatoriedad

Mal puede pensarse que el Estado es libre de asumir o no una carga prestacional frente a los servicios públicos. Como se observó anteriormente, en la Constitución Política se consagra de manera clara y expresa la obligación ineludible que tiene el Estado de garantizar a todos los habitantes del territorio la satisfacción de los intereses que se confían al servicio público; **y llega aún más lejos el constituyente del 91 cuando califica dicha obligación y establece que esa prestación debe hacerse de manera eficiente.** RESALTADO FUERA DE TEXTO.

Régimen Jurídico Especial. En la Constitución Nacional, artículo 365, se señala que “Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que señale la ley, (...). En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios (...)”.

7.1.2 Análisis de la información estudiada y Resultados Encontrados.

Como se definió anteriormente, la muestra analizada está compuesta por un total de 20 peticiones sobre 83 recibidas en el período comprendido entre Mayo y Julio de 2012, de cuyo análisis se resaltan los siguientes aspectos, con base en criterios de oportunidad, continuidad y eficiencia.

7.1.2.1 Oportunidad

De las 20 peticiones revisadas, se encontró que cuatro (04) fueron contestadas después del vencimiento del término para responderlas, así:

Peticiones que no fueron atendidas dentro del término legal

| | FECHA DE RECIBIDO | TIPO DE PETICIÓN | TERMINO | FECHA LIMITE | FECHA REAL D RESPUESTA |
|--|--------------------------|------------------------------|----------------|---------------------|-------------------------------|
| | Junio 12 de 2012 | Solicitando inf y documentos | 10 días | Junio 27/12 | JULIO 6-2012 |
| | Julio 6 de 2012 | Reconocimiento de un Derecho | 15 días | Julio 30/12 | AGOST 1-2012 |
| | Julio 9 de 2012 | Solicitando documentos | 10 días | Julio 24/12 | AGOST 3-2012 |
| | Julio 25 de 2012 | Solicitando documentos | 10 días | Agosto 8/12 | AGOST 13-2012 |

En la primera se tomaron 6 días hábiles más para responderla, en la segunda 2 días hábiles demás, en la tercera 8 días más y en la cuarta 3 días más del término concedido por ley. Si bien 4 de las 20 peticiones solo son el 20% sobre el total, si es un porcentaje considerable en las cuales no se está cumpliendo con el criterio de oportunidad, que en términos de servicio es muy importante, ya que las personas requieren que sus solicitudes sean atendidas cuando lo necesitan y no cuando la administración las pueda atender, sin contar que esto se debe realizar con aplicación de los principios de celeridad y eficacia reconocidos en el desarrollo de la función pública.

7.1.2.2 Continuidad

Este criterio está definido como la permanencia o regularidad en la prestación del servicio, es decir que se asegure el cumplimiento del mismo, en este caso no sería solo recibir la petición y responderla, sino que siempre se haga dentro del término legal y que se resuelva de fondo. Sobre este aspecto se encuentra que la regularidad del servicio tiene una tendencia a desmejorar, porque aparte de las 4 peticiones que se contestaron después de vencerse el término, 10 peticiones se respondieron en el límite del vencimiento del término, lo cual puede convertirse en un hecho bastante riesgoso (debilidad), porque si siempre se actúa de esa manera podría llegar a tenerse otro tipo de dificultades, como es la no disponibilidad del servicio de correo o la entrega tardía por parte de éste, terminando de esta forma en el incumplimiento de los términos para la entrega definitiva de la respuesta.

7.1.2.3 Eficiencia

En relación a este criterio, se halló que el proceso que se surte es bastante complejo, porque surte varias etapas y pasa por muchos funcionarios, lo cual genera que se prolongue mucho en el tiempo, y además que se requiera la actuación de varios servidores, lo cual implica que este sea muy costoso. A continuación se hace una ilustración de como se surte el proceso.

7.1.3 Proceso de Recepción, Trámite y Respuesta de las peticiones

En la Procuraduría Provincial de San Gil, no existe un Centro de Atención al Público conocido como CAP en el nivel central, debido a que la planta de personal es mínima y no permite establecerlo, por lo tanto el proceso de recibo de correspondencia o quejas funciona de la siguiente forma:

7.1.3.1 Recepción de Correspondencia

Al entrar al edificio una servidora (Auxiliar de Servicios Generales) es la encargada de recibir toda la correspondencia escrita que llega a la Provincial, sea esta presentada personalmente o por correo certificado.

Esta funcionaria debe verificar cual es el tipo de documento que se recibe, colocando fecha y hora de recibo, los folios y/o pruebas que se anexan, e identificar si dentro de las solicitudes que se reciben, estas tienen como referencia la formulación de una petición o citan el artículo 23 de la Constitución Nacional, para darles el trámite respectivo.

7.1.3.2 Trámite de la petición

Al día hábil siguiente de recibida la correspondencia y una vez clasificada, la funcionaria encargada la pasa al Oficinista, quien revisa si las solicitudes corresponden a algún proceso disciplinario y en caso positivo identificarla con el número del expediente respectivo.

Posteriormente este servidor las pasa a la Secretaria de la Provincial, quien se encarga de registrar cada uno de los documentos en un archivo de Excel para que este sirva de soporte de la comunicación que se recibe, asignándole un número de correspondencia interno (*esto se hace porque en esta provincial no está implementado el SIAF, sistema de registro de correspondencia de la Procuraduría*).

Una vez se hace este paso, la Secretaria radica en carpetas por clasificación del funcionario a que le corresponde el asunto, para hacer la respectiva entrega al servidor que tenga a cargo el proceso o el tema asignado.

7.1.3.3 Seguimiento

En este caso no se apreció que exista un verdadero seguimiento, porque no se lleva una carpeta individual o libro de registro para los derechos de petición,

sino que estos son asignados a todos los servidores en forma indiscriminada (en carpeta por funcionario), dependiendo si se trata de un proceso disciplinario o es un tema específico asignado al profesional en forma particular.

Es así como solo se tiene conocimiento que no se ha dado respuesta una petición, porque el mismo solicitante se presenta nuevamente requiriendo información al respecto, o incluso ante la presentación de otra solicitud en tal sentido. La siguiente gráfica muestra en forma resumida como se surte el trámite y respuesta de una petición en la Procuraduría Provincial de San Gil.

Con base en la descripción anterior, es que se presenta la gráfica siguiente que muestra en términos generales como se surte el proceso, desde la entrada hasta la salida o resultante (respuesta al peticionario).

Ilustración 2. Descripción de como se realiza el proceso de trámite y peticiones



7.2 Propuesta Metodológica para el trámite de las peticiones en la Procuraduría Provincial de San Gil, con base en los lineamientos de la norma ISO 10002

Para presentar una propuesta real y ajustada a la entidad objeto de estudio, se hará en forma preliminar un estudio de como están distribuidas las funciones a nivel territorial y así llegar a una propuesta que no altere la estructura funcional, sino que facilite el aprovechamiento de las competencias respectivas de acuerdo al cargo y al perfil del servidor.

7.2.1 Actividades propias del proceso

7.2.1.1 Etapa de planeación

El líder de la oficina, se reúne con su equipo de trabajo, para definir y establecer cuál va a ser el procedimiento a seguir para las Peticiones, define la persona encargada de suministrar la información y hacer seguimiento a las mismas, se elabora el Plan de Acción (anexo D), reportan esta información a la oficina encargada de la Petición.

7.2.1.2 Etapa de Ejecución (hacer)

a) Recepción de la petición

Reciba la petición, utilizando el formato (anexo B) y anexe la enviada por el solicitante, tenga en cuenta los siguientes requisitos y contenido de las peticiones escritas, relacionados en el anexo No. 1

Cuando el usuario utilice medios electrónicos, debe registrar su dirección de correo electrónico en la base de datos dispuesta para tal fin, el registro no es necesario si se trata de Petición de Información, o petición de consulta, realizados por correo electrónico, ya que se responderán por la misma vía, estarán en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de la noche y se radicarán en el siguiente día hábil.

b) Registro de las Peticiones Recibidas

Registre todas las solicitudes recibidas en el formato de seguimiento (anexo E), registre:

El Número consecutivo y fecha de solicitud

Nombre y apellidos del solicitante

Tipo de solicitud
Servidor público designado
Fecha límite de respuesta
Relación de documentos que anexa.

c) Estudio y análisis de cada caso

Se estudia y analiza cada caso o solicitud presentada, realice un análisis de causas que permitan tomar las correcciones y acciones correctivas pertinentes.

Una vez analizado el caso y las causas que llevaron a la situación, proceda a determinar el plan de acciones a seguir registre las sugerencias, la tarea a desarrollar, el responsable y la fecha límite

Recuerde que las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo se deberá informar así al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.

7.2.1.3 Etapa de Verificación (Verificar)

Se realiza seguimiento y verificación al formato de seguimiento con el fin de establecer cuantas peticiones ha recibido la entidad, se puede hacer mensualmente, semestralmente y anualmente

a) Control a la Gestión

Una vez definido y aprobado el plan de Acción (Ver Anexo D), verifique que este se ejecute en las fechas establecidas, con el fin de cumplir con los términos reglamentarios para cada caso.

b) Análisis de resultados obtenidos o conclusiones

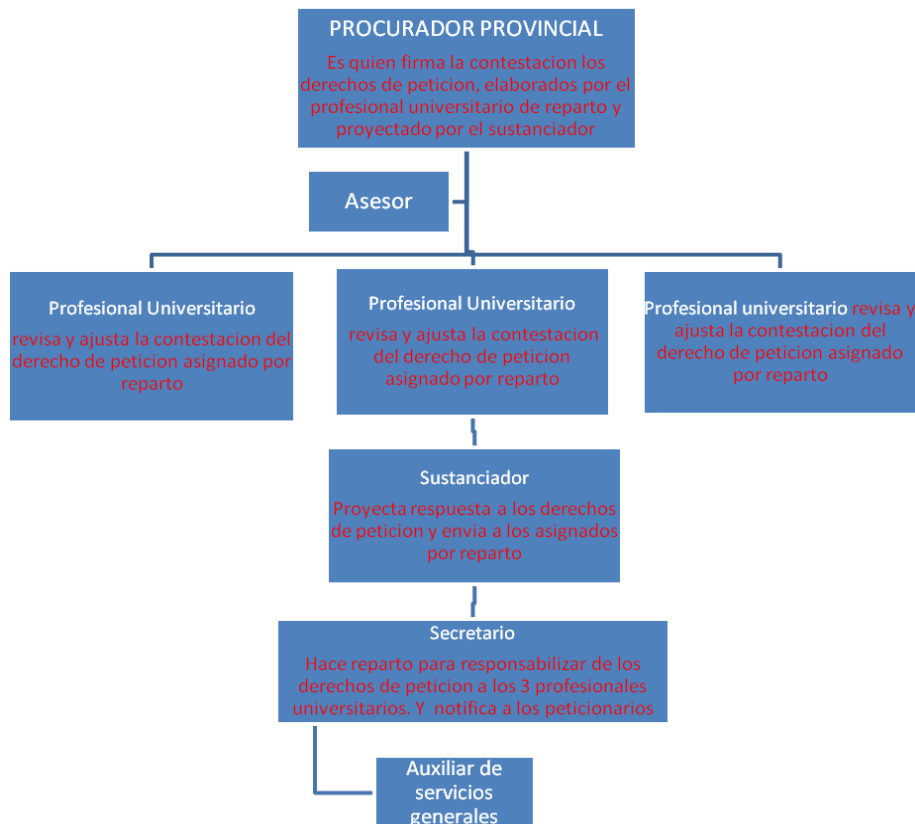
Analice los resultados obtenidos en la gestión de la solicitud y regístrelos en el formato de peticiones.

7.2.1.4 Etapa de Actuación (Actuar)

Se toman las acciones correctivas y preventivas de cada caso. (Plan de mejoramiento)

En el organigrama de trabajo encontramos 9 funcionarios que tienen asignadas unas funciones específicas:

Ilustración 3. Organigrama



7.2.2 Propuesta sugerida para aplicar desde Enero de 2013

La propuesta a presentar se hará teniendo en cuenta el organigrama ante reseñado, el cual se realizo teniendo en cuenta el manual de funciones, y la aplicación de la metodología establecida en la Norma ISO 10002, a efecto de poder establecer un trámite ágil, efectivo y con un alto nivel de calidad, de tal forma que se logre la satisfacción del cliente por que se atendió en forma legal la petición presentada,

1) Planificación y Diseño⁶

En este punto tiene especial importancia el rol de la Alta Dirección (en este caso Procurador Provincial), estableciendo la política a aplicar en el tratamiento de las peticiones o solicitudes recibidas, buscando optimizar los escasos recursos con que cuenta esta provincial, y asegurando el objetivo principal que es brindar una pronta y efectiva respuesta al peticionario.

Política de tratamiento de las peticiones⁷

Esta provincial recibirá todas las peticiones de los usuarios, y se tramitarán conforme a los requisitos establecidos por el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, para responderlas en el menor tiempo posible, dando prelación a las que pretendan el Reconocimiento de un Derecho y más si se trata de uno Fundamental como la salud, o está siendo afecta población vulnerable (menor de edad, anciano, discapacitado, desplazado, recluso y mujer embarazada).

El objetivo de esta política es asegurar que todas las peticiones sean atendidas dentro del término legal y que resuelvan de fondo la solicitud del usuario, estableciendo como meta que se responda el 100% de las solicitudes recibidas.

Para asegurar una mayor accesibilidad de los usuarios, se dispondrá una cuenta del correo electrónico institucional, para que estos puedan presentar sus quejas a través de medios electrónicos.

⁶ Capítulo 6 Norma ISO 10002

⁷⁷ Numeral 5.2 Norma ISO 1002

Responsabilidad⁸

El despacho del Procurador Provincial siempre estará disponible para atender las peticiones que se presenten en forma verbal y en su ausencia las mismas serán atendidas por el servidor que esté a cargo de la función preventiva, asignando para ello un cubículo donde se pueda atender al usuario en forma digna, amable, oportuna y sobre todo responsable.

De igual manera se establecerá un mecanismo de control que permita hacer seguimiento al trámite de las peticiones, desde su recepción hasta que exista constancia de recibo por parte del peticionario (sea que esta se envíe personalmente o por medio de correo certificado), con el fin de verificar si se cumplen con los parámetros de oportunidad y efectividad, y en caso de determinar desviaciones en el procedimiento tomar las medidas o acciones correctivas pertinentes (Ver Anexo E).

El mecanismo antes enunciado, será diligenciado y controlado por el servidor que tenga las funciones de Sustanciador, para de esta forma dar aplicación a lo previsto en el Manual de Funciones de la Procuraduría General de la Nación (Resolución 253 de 2012 [Proyectar](#)), el cual hará un reporte al Despacho al finalizar cada mes, para verificar cual es el estado actual de las peticiones recibidas y asegurar que estas se resuelvan dentro de la oportunidad legal definida y lleguen al usuario final.

2) Operación del Sistema de Recepción y Trámite de Peticiones⁹

⁸ Numeral 5.3 Norma ISO 1002

⁹ Capítulo 7 Norma ISO 1002

a. Comunicación

En la cartelera se fijaran los requisitos que deben cumplir las peticiones de conformidad con el artículo 5° del Código Contencioso Administrativo y algunos establecidos por esta Provincial para asegurar la nitidez del documento y por consiguiente su lectura (Ver anexo A [REQUISITOS](#)).

También se procederá a divulgar por medio de la página web de la Procuraduría General de la Nación, y por los medios de comunicación locales, la dirección de la oficina, el horario de atención, la forma como pueden acceder a presentar una petición sea esta en forma presencial o por medio electrónico o telefónico y en donde pueden verificar el estado de su petición.

b. Recepción de la Petición

- En forma presencial

Las peticiones serán recibidas por la auxiliar de servicios generales (conforme lo establece el manual de funciones [Distribuir](#)), quien las radicara en el libro control de peticiones colocando el número consecutivo correspondiente.

Si la petición la hace la persona en forma verbal, será atendido por el funcionario sustanciador (Ver manual de funciones [Atender](#)), quien diligenciara el formato para recepción de peticiones diseñado para tal efecto, tomando los datos concretos, especificando el asunto requerido y la fecha límite de respuesta (Ver anexo B)

- En forma electrónica

El usuario en general podrá remitir la petición vía electrónica ala cuenta de correo electrónico mcarvajal@procuraduria.gov.co, en donde solo debe registrar el asunto o solicitud, el nombre y dirección exacta para su notificación si así lo

desea, o en su defecto se le contestará al mismo correo electrónico de donde provino el mensaje que contiene la petición.

c. Seguimiento de la Petición

Para el seguimiento del trámite de la petición se utilizará un formato con el cual se entrega la misma por parte del Despacho al Profesional o Sustanciador para su resolución, en donde se establece el número de radicado de la petición, la fecha de vencimiento para su respuesta, el funcionario que la recibe, el término dado al profesional para responder (que debe ser inferior en 5 días al establecido legalmente), la fecha efectiva en que respondió, y una firma de verificación por parte del despacho sobre la entrega definitiva al peticionario.

Control que como se dijo anteriormente estará a cargo del sustanciador, quien constatará que se registre oportunamente toda la información en este formato de seguimiento y que se haga verificación en forma mensual por parte del despacho.

3) Mantenimiento y Mejora¹⁰

Para asegurar que el proceso esté en continúa mejora, además de verificar que se ejecute el seguimiento en el formato diseñado para este efecto, se realizará un estudio de sondeo con los directos peticionarios para constatar de que forma fue atendida su respuesta, si cumplió con todos los criterios definidos por la Ley y si la gestión realizada estuvo encaminada a velar porque el derecho del usuario se protegiera de conformidad con los preceptos constitucionales y legales (Ver Anexo C)

¹⁰ Capítulo 8 Norma ISO 10002

8 CONCLUSIONES

Con base en el trabajo desarrollado las conclusiones que resultaron del estudio realizado, fueron las siguientes:

1. Que toda organización debe estar revisando en forma constante sus procesos, para determinar en que aspectos se puedan estar presentando desviaciones y sea necesario tomar acciones correctivas o correcciones propiamente dichas, para asegurar la efectividad del proceso mismo.
2. Que en una Entidad como la Procuraduría General de la Nación, en la cual desde el año 2005 se implementó el Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma NTCGP1000 del 2004, y que si bien se encuentra acreditada en uno de los procesos que desarrolla “Selección y Carrera”, es importante asegurar que la política de la calidad llegue al más mínimo de los procedimientos y a todos los rincones donde ejerce su jurisdicción, razón por la cual se consideró de vital importancia la aplicación de la metodología dispuesta por la Norma ISO 10002, para que el tratamiento de las peticiones también se desarrolle con aplicación de los Principios de eficiencia y eficacia, dando como resultado final la atención requerida por el cliente o usuario.
3. Que al aplicar este estudio se lograron detectar situaciones específicas en el procedimiento aplicado por la Procuraduría Provincial de San Gil en el trámite y respuesta de las peticiones, situación que permitió generar un diagnóstico de la situación actual y a su vez llegar a una propuesta metodológica que permita mejorar el proceso y a su vez aplicar los conceptos aprehendidos en la especialización de Gestión de Procesos y calidad.

9 BIBLIOGRAFIA

Duguit, León. (1926). *Las transformaciones del derecho público*. Madrid: Francisco Beltrán. P.105.

Marienhoff, Miguel S. (1988). *Tratado de Derecho Administrativo Tomo II*. Tercera Edición. Buenos Aires: Editorial Abeledo-Perrot. P. 27.

Pérez Fernández de Velasco, José Antonio. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC Editorial. P. 335

Gómez, Sierra Francisco. (2010). *Constitución Política de Colombia Anotada*. Vigésima octava edición. Bogotá: Editorial Leyer. P. 475.

Mora Caicedo, Esteban. (2007). *Código Contencioso Administrativo*. Vigésima séptima Edición. Bogotá: Editorial Leyer. P. 613.

Procuraduría General de la Nación. (2007). Sistema de Gestión de Calidad. www.procuraduria.gov.co.

Norma Internacional ISO 10002-2004. Recuperado el 23 de noviembre de 2012 de <http://ebookbrowse.com/norma-internacional-iso-10002-2004>

Corte Constitucional de Colombia. (1996) *Sentencia T-204*. Recuperado el 11 de noviembre de 2012 de www.corteconstitucional.gov.co/RELATORIA

XM filial de ISA. *Definición de servicio público*. Medellín: Recuperado el 15 de noviembre de 2012 de www.xm.com.co/

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo ALVARO ESTEBEN GOMEZ FOUTERNEY

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 88 142846

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA EL TRÁMITE DE PETICIÓN DE LA PROCURADURÍA PROVINCIAL DE SAN GIL CON APLICACIÓN DE LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 10002

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizo (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

| | |
|--|-------------------------------|
| NOMBRE COMPLETO: <u>Alvaro Gomez H</u> | NOMBRE COMPLETO: _____ |
| FIRMA: <u>[Firma manuscrita]</u> | FIRMA: _____ |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: <u>EE 142846</u> | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ |
| FACULTAD: <u>POSTGRADOS</u> | FACULTAD: _____ |
| PROGRAMA ACADÉMICO: <u>ESPECIALIZACION</u> | PROGRAMA ACADÉMICO: _____ |
| <u>CIENCIA PROCESOS Y CALIDAD</u> | |
| NOMBRE COMPLETO: _____ | NOMBRE COMPLETO: _____ |
| FIRMA: _____ | FIRMA: _____ |
| DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ | DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____ |
| FACULTAD: _____ | FACULTAD: _____ |
| PROGRAMA ACADÉMICO: _____ | PROGRAMA ACADÉMICO: _____ |

Fecha de firma: _____