



Lineamiento para dar respuesta a solicitudes de las autoridades de la comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturas del país.



GRUPO DE ATENCIÓN
AL USUARIO Y ARCHIVO
2017



MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

**LINEAMIENTO PARA DAR RESPUESTA A SOLICITUDES DE LAS
AUTORIDADES DE LA COMUNIDADES, PARA DIVULGAR LA
INFORMACION PUBLICA EN DIVERSOS IDIOMAS Y LENGUAS DE LOS
GRUPOS ETNICOS Y CULTURAS DEL PAIS.**

RESPONSABLES:

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ.

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO

2017



Contenido

| | |
|--|---|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| OBJETIVO DE LINEAMIENTO PARA RESPUESTA PARA DIVULGAR LA INFORMACION PÚBLICA EN DIVERSOS IDIOMAS Y LENGUA DE LOS GRUPOS ETNICOS Y CULTURAS DEL PAIS | 5 |
| LOS PASOS DE LINEAMIENTO PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES O DERECHO DE PETICIONES | 5 |
| CÓMO RECIBIR LA SOLICITUD | 5 |
| IDENTIFICAR | 6 |
| DETERMINAR SI LA SOLICITUD ES DE COMPETENCIA DE LA ENTIDAD | 7 |
| RESPUESTA DE LA SOLICITUD O DERECHO DE PETICIÓN | 7 |
| SOLUCIONES | 8 |

INTRODUCCIÓN

El Grupo de Atención al Usuario y Archivo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, es el encargado de responder a las necesidades de la ciudadanía de las diferentes fuentes de información en los correspondientes temas de su competencia.¹

Este equipo de trabajo realiza las actividades en tres áreas, que son Atención al Usuario, Correspondencia y Archivo, la primera área se encarga de dar trámite y/o respuesta a las solicitudes que son presentadas ante la entidad por medio de alguno de los 9 canales de atención con los que cuenta el Ministerio y de las cuales son competencia de respuesta del grupo, el área de correspondencia se encarga de registrar en la herramienta de Gestión Documental (GESDOC – BIZZAGI), todas las comunicaciones que ingresan a la entidad a través de la ventanilla única de radicación, correo postal, correo electrónico o fax dando cumplimiento a las normas que rigen dicha materia y de la distribución al interior del Ministerio, así mismo se encargan de tramitar el envío de la correspondencia saliente y que es enviada a través de la empresa Servicios Postales Nacionales S.A. – 4-72 con la cual se tiene contrato de servicio de mensajería.

El área de Atención al Usuario, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que se tiene interacción con los ciudadanos, y así aportar a la mejora de la calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan en el interior de la entidad.

El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a través de este documento busca generar más interacción con los ciudadanos y brindar atención a los grupos étnicos, para dar soluciones a las solicitudes de información y derecho de peticiones que se presenten en su lenguaje, o cuando un ciudadano presenta solicitudes o derecho de petición en diverso idioma se procederá a dar respuesta en lengua castellana, excepto cuando el ciudadano expresamente manifiesta que la respuesta sea en el mismo idioma que la presento.

¹ resolución número 0797 del 12 diciembre del 2014

OBJETIVO DE LINEAMIENTO PARA RESPUESTA PARA DIVULGAR LA INFORMACION PÚBLICA EN DIVERSOS IDIOMAS Y LENGUA DE LOS GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURAS DEL PAIS

El objetivo del lineamiento es orientar las respuestas de las solicitudes de información o derecho de peticiones que presenta los ciudadanos en diversos idiomas, lenguas o lenguajes de los grupos étnicos y culturales del país. Según la ley 1712 de 2014 *“El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.”*²

LOS PASOS DE LINEAMIENTO PARA DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES O DERECHO DE PETICIONES

1. Recibir el derecho de petición o la solicitud.
2. Verificar el contenido del derecho de petición.
3. Determinar la competencia de la solicitud de información o derecho de petición.
4. Verificar la información solicitada.
5. Verificar si la información es privada.
6. Realizar la respuesta del derecho de petición o de la solicitud de información.
7. Enviar la respuesta de la solicitud de información o del derecho de petición.

CÓMO RECIBIR LA SOLICITUD

La dependencia encargada de la atención al ciudadano para la recepción y radicación de las solicitudes y peticiones verbales o escritas, es el Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

De acuerdo a la resolución No 0046 de 24 de enero de 2017, “el Grupo de Atención al Usuario y Archivo es la dependencia responsable de recibir, revisar, y registrar en el sistema automatizado de gestión documental

² ley 1712 de 2014 Diario Oficial 49084 de marzo 6 de 2014

(Gesdoc / Bizagi) la por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la resolución 0194 de 2016.”

La correspondencia dirigida al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y a Fonvivienda y así mismo de asignar cada trámite al responsable del área que se estime competente para su respuesta o conocimiento.

El ciudadano podrá presentar peticiones en diversas lenguas nativas por medio de los canales que dispone el Ministerio de Vivienda.

- Atención Solicitudes documentos escritos.
- Atención telefónica.
- Atención por correo electrónico.
- Atención por el chat institucional.
- Atención personalizada.
- Atención personalizada itinerante (Ferias de Servicio al Ciudadano - PNSC).
- Atención a través de la Pagina Web.
- Atención Urna de Cristal.
- Atención vía FAX.

IDENTIFICAR

1. Si es una solicitud de información: el tiempo para resolver la solicitud es un término de diez (10) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de información.
2. Si es un derecho de petición realizada por la población en situación de desplazamiento: el tiempo para resolver el derecho de petición es un término de diez (10) días siguiente a su radicación.
3. Si es un derecho de petición de interés particular: el tiempo para resolver derecho de petición es un término de quince (15) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
4. Si es un derecho de petición de resolver una consulta: las solicitudes que tenga como finalidad elevar una consulta deben resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

5. Si es un derecho de petición entre autoridades: cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos al Ministerio, se debe resolver en un término no mayor a diez (10) días hábiles a partir de la de que sea radicada la solicitud.
6. Solicitudes de información de los congresistas: las solicitudes de información que se reciban por lo congresistas deben tramitarse dentro de los cinco (5) días siguiente a la recepción.
7. Interposición de recursos: los recursos se deben presentar conforme a los normas especiales que para tales efectos establecen los artículos 74 al 86 y demás concordantes del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

DETERMINAR SI LA SOLICITUD ES DE COMPETENCIA DE LA ENTIDAD

Si el funcionario del Ministerio de Vivienda recibe la solicitud o derecho de petición, y no es competencia de la entidad, el funcionario deberá responder o remitir al encargado dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obro por escrito.

Dentro de ese término señalado se debe remitir la solicitud de información o el derecho de petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

RESPUESTA DE LA SOLICITUD O DERECHO DE PETICIÓN

pueden darse de dos forma:

1. Cuando el ciudadano presenta la solicitud o el derecho de petición por escrito, se le envía la respuesta a la dirección que coloca en la solicitud o en el derecho de petición.
2. Cuando el ciudadano envía la solicitud o el derecho de petición por correo electrónico, se le envía la respuesta al correo que lo solicita.

SOLUCIONES

Cuando el ciudadano miembro de grupo étnico presente una solicitud de información o un derecho de petición verbal, en lengua nativa Colombiana ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, el funcionario deberá grabar un audio, para enviarlo posteriormente al directorio de intérpretes que dispone el Ministerio de Cultura, para poder darle la respuesta a la solicitud o al derecho petición. Si la petición presentada en lengua nativa Colombiana lo hacen de forma escrita, el Ministerio solicitará apoyo a los interpretes del listado que dispone del Ministerio de Cultura para su traducción y respuesta.

Cuando el ciudadano presenta una solicitud o un derecho de petición en diversos idiomas se procederá a dar respuesta en lengua castellana, excepto cuando el ciudadano expresamente manifiesta que la respuesta sea en el idioma que la presento.

ADRIANA BONILLA MARQUINEZ.

Coordinadora Grupo de Atención al Usuario y Archivo.

Elaboró: Jorge Mozo C
 Revisaron: Freddy Alexander Moyano Vargas
 Jefferson D. Romero A.
 Aprobo: Adriana Bonilla Marquinez.