

Sistematización para Gestión y Asistencia al Cliente

David Andrés Amado Martínez

Universidad Católica de Colombia

Este avance del informe final de Práctica en pregrado, se realizó por el estudiante con código 319629 para cumplir con los requerimientos académicos pertinentes, habiendo sido su tutor el docente: Guillermo Badillo Valderrama

Correspondencia: daamado29@ucatolica.edu.co

Bogotá D.C. Noviembre 2017



La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)
Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra
hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Presentación

El período de desarrollo de mi Práctica está comprendido entre el 1° de septiembre de 2017 y el 1° de febrero de 2018, en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional, específicamente en el área de Gestión y Asistencia al Cliente. Los beneficios en mi tiempo de Práctica han sido numerosos ya que es mi primera interacción con el mercado laboral, con la posibilidad de aprender del ambiente de trabajo, siendo de gran satisfacción para mí el comportamiento, la colaboración y la guía de los compañeros y del jefe para el desarrollo de las tareas asignadas y para dar curso a la Investigación. Los beneficios complementarios a la Academia, obtenidos mediante el ejercicio de tales funciones y la Investigación fueron muy significativos. El área en que efectué mi Práctica está relacionada con temas tributarios y he aprendido bastante al respecto.

Las condiciones de trabajo las calificaría como excelentes, ya que cuento con un cómodo espacio, equipo de cómputo moderno y demás herramientas necesarias para desarrollar las tareas asignadas. En cuanto al ambiente laboral ha sido bueno, especialmente con los funcionarios del grupo de trabajo con un trato amable y profesional; respecto al jefe siempre ha estado empeñado en que la experiencia laboral sea agradable y de constante aprendizaje, estando siempre dispuesto a corregir de la mejor manera.

Las perspectivas de la implementación de la sistematización son grandes: en el corto y mediano plazo tendrá efectos positivos inmediatos, dado que las alertas emitidas de forma constante van a generar niveles notables de mejoramiento en lo relacionado con el cumplimiento, el ahorro de tiempo y la omisión de tareas repetitivas. Pero también, en el largo plazo, se tienen grandes expectativas respecto de lograr un mejoramiento significativo en la gestión de la DIAN y por ende en su imagen corporativa.

Tabla de contenido

Resumen, 7

Marco teórico, 8

Descripción de la Entidad o Empresa, 10

Objeto social, 10

Naturaleza jurídica, 11

Misión, 11

Visión, 11

Objeto de la Práctica, 12

Funciones desempeñadas, 12

Metodología empleada, 13

Motivos que originaron la selección del tema a investigar, 14

Planteamiento del problema, 15

Aspectos investigados, 16

Formas de mejoramiento, 16

Plan de mejoramiento, 17

Glosario, 19

Conclusiones y recomendaciones preliminares, 20

Bibliografía, 21

Lista de siglas

RUT: Registro Único Tributario.

DIAN: Dirección de impuestos y Aduanas Nacional.

ACOPI: Asociación Colombiana de la Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

DANE: Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas.

EAFIT: Escuela de Administración, Finanzas e Instituto Tecnológico.

ITRC: Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales.

PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes.

IVA: Impuesto sobre el valor agregado.

Lista de figuras

Figura 1. Avance sobre datos de Sistematización para Gestión y Asistencia al Cliente, 16.

Figura 2. Avance envió de correos automatizados, 17.

Resumen

Se observa insuficiencia del sistema de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Reclamos (PQSR) por inexistencia de alertas oportunas sobre fechas de vencimiento, e incumplimiento de los procesos establecidos por la norma. Se plantea la creación de un producto generador de eficiencia y análisis para los procedimientos sobre el sistema de PQRS. La metodología empleada es el deductivo, por medio de la aplicación de herramientas técnicas para la observación de datos precisos y consolidados sobre los tiempos de vencimiento. Como conclusiones previas se tiene que el grupo de Gestión y Asistencia al Cliente de la DIAN requiere de un producto que emita alertas de forma oportuna, mitigando los posibles riesgos.

Palabras clave: *Gestión pública, Procesamiento de la información, Automatización de procesos.*

Marco teórico

El respaldo teórico a la Investigación se ha establecido mediante el estudio de documentos de diversos autores y de la lectura de la normativa legal vigente, relacionados todos con la eficiencia en los procesos y los procedimientos de la gestión pública, a partir de señalamientos contenidos en la Constitución Política de Colombia.

Los autores Salazar (2000) y Moreno (2011) destacan que la automatización de procesos es primordial para la empresa, por cuanto permite mejorar la competitividad, calidad y optimización de los recursos disponibles, liberando a las personas de tareas tediosas. Además, la aplicación de este recurso facilita el aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo y los criterios asociados a las Tecnologías de Información, como un instrumento diligente en el manejo de la información y de soporte necesario para la implementación exitosa del conocimiento. Para esto Salazar (2000) emplea un modelo de implantación de la Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información orientado a aprovechar las posibilidades basadas en la situación actual de la Organización con miras en el largo plazo. La conclusión del autor es que la Gestión de las Tecnologías de Información se presenta como una herramienta útil y necesaria para facilitar la Investigación y la eficiencia en la gestión organizacional.

El autor Velásquez (2004) expone la situación de un grupo de pymes en Bogotá, en cuanto a manejo de información en los procesos y su nivel de sistematización. Se recurrió a fuentes de datos de entidades estatales como el Ministerio de Desarrollo, ACOPI, DANE, e Instituciones educativas como EAFIT. Como metodología realiza encuestas a distintas empresas por medio de correo electrónico y entrevista personal, y como conclusión relevante se evidenció que la tecnología de la información permite una

SISTEMATIZACIÓN PARA GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

administración eficiente, teniendo como efecto la reducción de errores que pueden tener repercusiones en las decisiones. Además, en distintas empresas se han logrado beneficios debido al uso de herramientas para los sistemas de información y que efectivamente contribuyen al mejoramiento en las transacciones cotidianas, especialmente a las de funcionalidad básica y media, permitiendo la integración de distintos procesos.

Lo estipulado en el artículo 6 del Decreto 872 de 2003, se considera como la base para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual puede ser aplicado al poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Esta ley se elaboró con el objetivo de que ellas puedan mejorar su capacidad para prestar servicios y/o productos que responden a las necesidades de sus clientes. Cada entidad establece e implementa un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos descritos en esta norma, en especial por lo establecido en los artículos 3 y 7: la entidad debe determinar los procesos que permitan el cumplimiento de la función asignada y a su vez determinar la secuencia y relación de los procesos.

No obstante, la entidad debe fijar criterios mediante los cuales se asegure que el control y la operación de los procesos sean eficaces y eficientes, teniendo en cuenta los recursos e información disponibles y necesarios para seguir en la operación de los procesos. En la misma medida, esta debe implementar las acciones que considere necesarias, como el caso de Sistematización para Gestión y Asistencia al Cliente, para alcanzar los resultados que se esperan, y establecer controles sobre los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la entidad, así como la satisfacción del contribuyente.

Descripción de la Entidad o Empresa

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN). Mediante el decreto 1071 de 1999 se emplea una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Asimismo, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Objeto social

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Naturaleza jurídica

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Misión

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es responsable de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

Visión

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

Objeto de la Práctica

Aplicar y complementar el conocimiento de la Academia, brindando así un espacio para el afianzamiento de los estudios y potencializando la calidad de la formación; además es objeto Académico cumplir en la realización de la asignatura Trabajo de grado II.

Funciones desempeñadas

En la Práctica se han desempeñado procesos relacionados con las solicitudes especiales, en cuanto a la detección de evidencias sobre el historial del contribuyente para realizar los informes requeridos, identificando de paso los documentos y procedimientos necesarios para la aprobar una cancelación del RUT. Además, se ha participado en la elaboración de resoluciones de decisión sobre las solicitudes especiales. Asimismo, se colabora en la consolidación y recopilación de información del grupo de trabajo para la posterior organización de fechas de compensaciones y vacaciones para cada funcionario, dando bases para proyectar la capacidad instalada del grupo de trabajo, para los meses de diciembre y enero.

También se ha participado en los quioscos de autogestión para facilitar procedimientos a los contribuyentes en cuanto a firma electrónica, declaración de renta, habilitación de facturación, actualización RUT, asignación de citas. Por otra parte, se ha asistido a tres actividades de capacitación en realización de solicitudes especiales de cambio de régimen, cese de actividades gravadas, obligaciones financieras y ética laboral (ITRC).

Además, se ha intervenido en actividades relacionadas con calificaciones de desempeño del grupo de trabajo y en actividades acerca de contextualización de la Entidad.

Metodología empleada

Una vez establecida la Sistematización de las Peticiones, Quejas, Solicitudes y Reclamos (PQSR), se empleó el método deductivo, por medio de la aplicación de herramientas técnicas para la observación de datos precisos y consolidados sobre los tiempos de vencimiento de solicitudes de quejas, reclamos, cambios de régimen, cese de actividades en IVA y cancelación de RUT. Para dar curso a tal forma deductiva de análisis fue necesario adelantar la observación del desempeño de las funciones correspondientes, así como la consulta a personal idóneo en la materia asignado por la Institución. Además, para efectos de manejo y representación de la información disponible y elaboración de una macro de Excel, se efectuó la aplicación de estadísticas suministradas por el área de Gestión y Asistencia al Cliente.

Motivos que originaron la selección del tema a investigar

Se seleccionó como tema de investigación la Sistematización de la Gestión y Asistencia al Cliente por cuanto es significativamente deficiente el método actual empleado de avisos sobre vencimientos de términos de las Quejas, Peticiones, Reclamos y Solicitudes de los contribuyentes.

El producto que se espera lograr, va a ser trascendental por los beneficios que se logran para los contribuyentes y para el Grupo de Gestión y Asistencia al Cliente, y en consecuencia para un significativo mejoramiento de la imagen de la Institución.

A tal selección contribuyeron la guía, pautas y asesoría que en general aportaron los funcionarios y el jefe encargado del grupo, ya que son evidentes el riesgo y efectos nocivos en que se incurre al manejar el PQRS en los términos establecidos al presente. Definitivamente la creación de alertas facilitará una gestión eficiente en el tratamiento de las PQRS.

Planteamiento del problema

Se observa insuficiencia del sistema de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Reclamos (PQSR) por inexistencia de alertas oportunas sobre fechas de vencimiento, trazabilidad, constancia y estado de las solicitudes, entre otras alertas que permitan realizar procedimientos revisión y seguimiento, de modo más efectivo, mejorando sustancialmente el procedimiento actual que se ejecuta de modo manual y no de forma constante, lo cual requiere de personal disponible y tiempo específico no disponibles.

Objetivos

Objetivo General

Crear e implementar un producto generador de eficiencia y análisis para los procedimientos sobre el sistema de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Reclamos.

Objetivos específicos

- Establecer una sistematización para manejo de los datos de (PQSR).
- Analizar la información estadística suministrada por la Sistematización, a partir de una prueba piloto de aplicación de alertas, aplicación que se hará antes de la implementación Institucional generalizada ya prevista.

Aspectos investigados

Hecha la Investigación se evidencia el incumplimiento del PR-AC-0043 para Administración del sistema de PQSR y de los lineamientos del Manual de Gobierno en Línea sobre Sistema Integrado de Peticiones, Quejas, Solicitudes y Reclamos. Específicamente la gestión actual contraviene lo dispuesto en el Numeral 1 del Artículo 34 de la Ley 734, Código Disciplinario Único, el artículo 31 de la Ley 1437 de 2011, del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y el Art. 16 del Decreto No. 103 de 2015. Por otra parte, se evidencian riesgos de incumplimiento de términos en las respuestas de fondo dadas a las solicitudes especiales, conforme a los decretos 2460 de 2013, 2620 de 2014 y el instructivo-GM-0005. Por otra parte, se encontró que existen errores en las bases de datos cuando se calculan las fechas de vencimiento, debido a que los funcionarios realizan los cálculos con calendarios, aun cuando cuentan con herramientas tecnológicas como el Excel que les permitirían realizar esa tarea de forma más rápida y exacta. Además, se halló la falta de homogeneidad a la hora de elaborar las bases de datos, aun que contengan la información necesaria.

Formas de mejoramiento

El beneficio derivado de la Investigación es minimizar posibles riesgos como incumplimiento al PR-AC-0043 e investigación disciplinaria a los funcionarios, permitiendo la implementación de estrategias para – por lo menos – mitigarlos en gran proporción. Asimismo, lograr una mayor eficiencia de la gestión de acuerdo con los recursos disponibles, permitiendo el ahorro de tiempo y una correcta implementación de alertas, repercutiendo en la satisfacción de los contribuyentes, el mejoramiento del debido proceso y - se insiste - de la imagen de la DIAN.

Plan de mejoramiento

Para dar solución a lo evidenciado anteriormente, se plantea la creación de una Macro de Excel que permita enviar alertas automáticas a los funcionarios asignados para el caso respecto al tipo de PQRS, para que de manera oportuna se dé cumplimiento a los términos establecidos en las bases de datos 2018 de Preguntas, Quejas, Reclamos y Solicitudes. La sistematización establecida en esta Investigación está por implementarse a mediano plazo; tal implementación se va a establecer en forma generalizada en toda, la Institución, a nivel de todas las bases de datos, a partir del 2018. En los tiempos transcurridos desde el inicio de la Práctica, se han logrado avances en cuanto a la sistematización planteada, como se puede apreciar en las siguientes figuras.

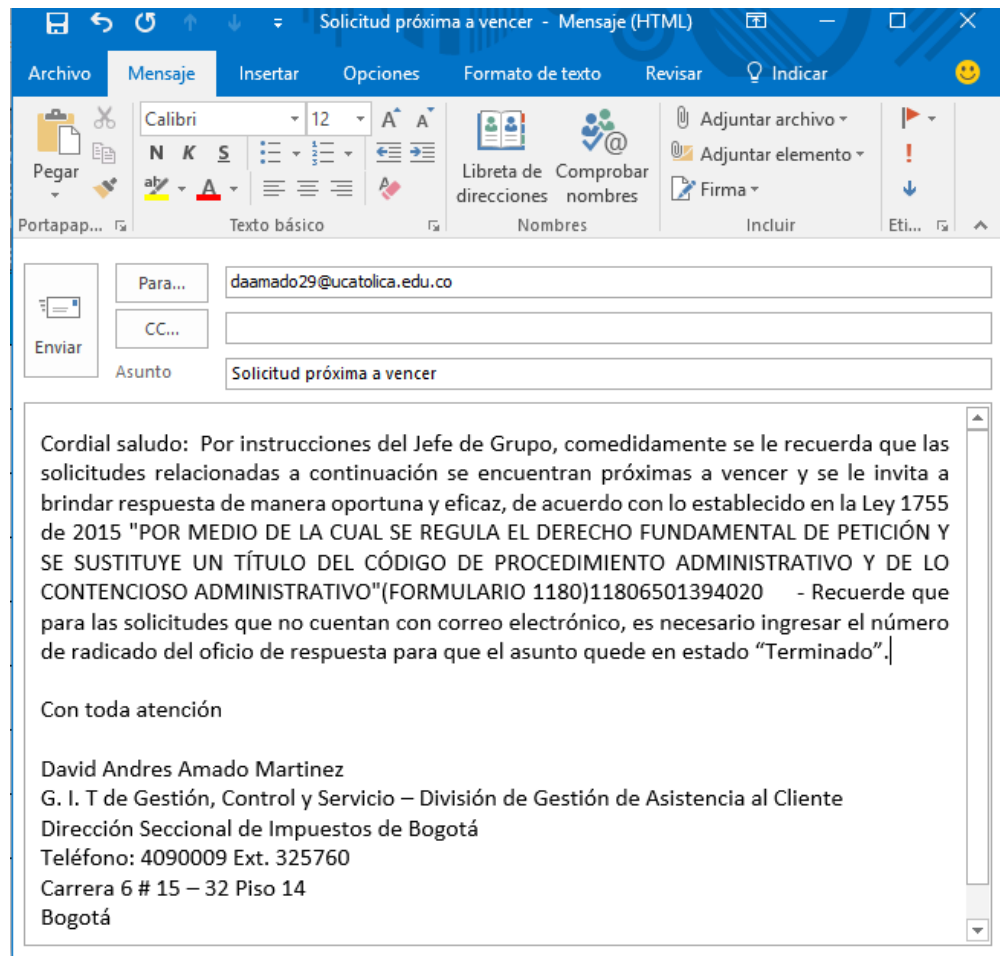
	A	B	E	F	G	H	I	J	K	L	M
	(FORMULARIO 1180)	DIAS QUE QUEDAN PARA LLEGAR A FECHA DE VENCIMIENTO	Funcionario asignado	Correo de funcionario	Fecha actual	Asunto del correo	FECHA FORMULARIO	FECHA VTO.	cuerpo del correo		Cuerpo del correo
1											
2	11806501394020	5	DANIEL ARTURO FEGALI NIETO	daamado29@ucatoli.ca.edu.co	29/10/2016	próxima a vencer	13/09/2016	26/10/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J
3	11806501404932	6	DANIEL ARTURO FEGALI NIETO	daamado29@ucatoli.ca.edu.co	29/10/2016	Solicitud próxima a	19/10/2016	07/11/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J
4	11806501410411	13	DANIEL ARTURO FEGALI NIETO	daamado29@ucatoli.ca.edu.co	29/10/2016	Solicitud próxima a	1/10/2016	16/11/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J Enviar
5	11806501403783	7	DIANA PATRICIA MONTAÑA CAICEDO	x@hotmail.com	29/10/2016	Solicitud próxima a	23/09/2016	08/11/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J
6	11806501413960	17	DIANA PATRICIA MONTAÑA CAICEDO	x@hotmail.com	29/10/2016	Solicitud próxima a	6/10/2016	22/11/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J
7	11806501411316	14	GINNA PAOLA HERNANDEZ	y@yahoo.es	29/10/2016	Solicitud próxima a	3/10/2016	17/11/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J
8	11806501418202	21	GINNA PAOLA HERNANDEZ	y@yahoo.es	29/10/2016	Solicitud próxima a	12/10/2016	28/11/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J
9	11806501412267	15	HERNANDO ALBERTO GARZON	z@gmail.com	29/10/2016	Solicitud próxima a	4/10/2016	18/11/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J
10	11806501415333	18	HERNANDO ALBERTO GARZON	z@gmail.com	29/10/2016	Solicitud próxima a	7/10/2016	23/11/2016	Cordial	- Re	Cordial saludo: Por instrucciones del J

Fuente: DIAN (2017) Base de datos interna de Gestión y Asistencia al Cliente. Colombia.

SISTEMATIZACIÓN PARA GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Figura 1. Avance sobre los datos del Sistematización para Gestión y Asistencia al Cliente.

En la Figura 1 se aprecia el consolidado de la información requerida como el cálculo de la función condicional, de acuerdo a la fecha actual y la de vencimiento, y se envían correos solo sobre las solicitudes a que les queden cinco días o menos.



Fuente: DIAN (2017) Base de datos interna de Gestión y Asistencia al Cliente. Colombia.

Figura 2. Avance envío de correos automatizados.

En esta figura 2. Se aprecia el correo una vez oprimido el botón *envió* en el archivo de Excel, enviando el número de formulario para que el funcionario identifique el expediente próximo a vencerse.

Glosario

Quioscos de Autogestión:

Espacio en los puntos de contacto de la DIAN, para facilitar los procesos de los contribuyentes.

PQRS:

Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes recibidos por la DIAN y que deben responderse en los términos establecidos por la ley.

Solicitudes Especiales:

Solicitudes de contribuyentes que requieren hacer una cancelación de RUT, cese de actividades gravadas en ventas y cambio de régimen.

Conclusiones y recomendaciones preliminares

La Investigación evidencio que la DIAN muestra la falta de estadísticas que reflejen información relevante para la toma de decisiones dentro del grupo de trabajo. También errores en el cálculo de las fechas de vencimiento dentro de las bases de datos, lo cual afecta los tiempos de acción de los funcionarios. Es recomendable homogenizar las bases para facilitar la consolidación de la información. Asimismo, es una necesidad evidente la implementación de la Sistematización para Gestión y Asistencia al Cliente, para subsanar la falta de alertas que permitan el correcto cumplimiento de términos establecidos para el PQRS.

En cuanto a la Academia se notaron falencias debido a la inexistencia de materias que enseñen a emplear software como son el Stata y Excel, herramientas fundamentales como profesionales y que son necesarias para afrontar el mercado laboral. También es evidente la necesidad de ampliar el horario en materias como Metodología de investigación y Trabajo de Grado I, dándoles una mayor importancia y ampliando la formación investigativa a los estudiantes.

Respecto a la Práctica el problema más notable es el tiempo, debido a que es difícil cumplir al tiempo con un horario de trabajo y asistir a materias del semestre con las responsabilidades que conlleva cada una de estas, desarrollar una Investigación y conformar los informes parciales y el Informe final de la misma. Desde mi punto de vista, es mejor ampliar las fechas para entrega del Informe Final de la Práctica, una vez se culminen las materias del semestre, o disminuir la carga de trabajos que se ven acumulados en fechas de cierre de corte, lo cual pone en alto riesgo el cumplimiento cabal de las diferentes obligaciones Académicas.

Bibliografía

DIAN (2016). *Plan de mejoramiento DIAN - Auditorías internas*. Bogotá.

Durán, M. U. (1992). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.

Dirección de Impuestos y Aduanas. <http://www.dian.gov.co/contenidos/sobredian/presenta/html.Dian.gov.co>.

Ghiso, A. M. (2008). La sistematización en contextos formativos universitarios. *Revista Internacional Magisterio. Educación y Pedagogía*, 33, 76-79. Medellín.

Moreno, E. G. (2011). Automatización de procesos industriales. *A. omega, Ed. Alfa omega*. España.

Salazar, A. A. P. (2000). Modelo de implantación de Gestión del Conocimiento y Tecnologías de Información para la Generación de Ventajas Competitivas. *Gestión del Conocimiento*, 1, 16. Chile.

Velásquez Pérez, L. (2004). *Estudio del alcance de la implantación de tecnologías de información, como apoyo al mejoramiento de los procesos, en las pequeñas y medianas empresas del sector manufacturero en Bogotá*. Bogotá.

Alcaldía bogota.gov.co. (2017) *Consulta de la Norma*.
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/norma1.jsp?i=11232>.

Apéndices

Apéndice A. Decreto 872 de 2003.

Artículo 3°. Características del Sistema. El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Parágrafo. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998. El Sistema podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las políticas adoptadas por el Presidente de la República.

Artículo 7°. Certificación de calidad. Reglamentado por el Decreto Nacional 2375 de 2006. Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

Apéndice B. Instructivo GM-0005.

Instructivo para verificación de viabilidad de solicitudes especiales.

Apéndice C. PR-AC-0043.

Procedimiento de administración del Sistema de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones.

Apéndice D. (1 del Artículo) 34 de la Ley 734.

SISTEMATIZACIÓN PARA GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Artículo 1°. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

Apéndice E. Ley 1437 de 2011.

Artículo 31°. Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los, términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el i, desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán 1;1 lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.

Apéndice F. Decreto No. 103 de 2015.

Artículo 16. Medios idóneos para recibir solicitudes de información pública. Se consideran medios idóneos para la recepción de solicitudes de información los siguientes:

(1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

SISTEMATIZACIÓN PARA GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.

(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.