

PROYECTO DE LEY NÚMERO 071 DE 2023

“Por medio de la cual se fortalecen los canales telefónicos de atención al ciudadano de las entidades estatales”

EL CONGRESO DE COLOMBIA

DECRETA

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto fortalecer los canales de atención telefónica de las entidades estatales y de los privados que presten servicios públicos, garantizando a los ciudadanos una respuesta más pronta y oportuna, de conformidad con los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, establecidos en la constitución política.

Artículo 2. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplicará a todas las entidades públicas, del orden nacional o territorial y particulares que prestan servicios públicos, que utilicen directa o indirectamente canales remotos de atención al ciudadano, tales como las líneas telefónicas, call-center, contact center, entre otros.

Artículo 3. Modifíquese el numeral 13 y adiciónese el numeral 14 al artículo 2.2.22.1.4. del decreto 1083 de 2015 modificado por el decreto 1499 de 2017, el cual quedará así:

Artículo 2.2.22.1.4. Funciones del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional.

13. Fortalecer los canales de atención al ciudadano y los sistemas para la gestión por canales remotos o telefónicos, o, a través, de call center, contact center entre otros,

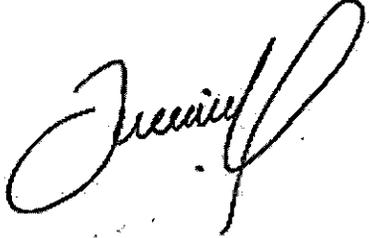
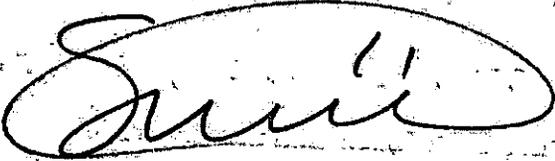
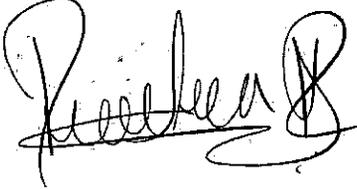
AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

garantizando que, el ciudadano pueda recibir atención oportuna y de calidad, estableciendo en los protocolos un término máximo para atender al ciudadano.

14. Adoptar su reglamento de funcionamiento.

Artículo 4. Vigencia y derogatorias. La presente ley rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

 <p>SANDRA YANETH JAIMES CRUZ Senadora de la República</p>	 <p>JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL Senador de la República</p>
 <p>SANDRA RAMIREZ LOBO SILVA Senadora de la República</p>	 <p>ROBERT DAZA GUEVARA Senador de la República. Pacto Histórico-Polo Democrático</p>
 <p>JOHN AIRO ROLDAN AVENDAÑO Senador de la República Partido Liberal Colombiano</p>	 <p>PEDRO HERNANDO FLOREZ PORRAS Senador de la República</p>

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

SENADO DE LA REPUBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss Ley 5 de 1992)

El día 02 del mes Agosto del año 2023

se radicó en este despacho el proyecto de ley
N° 71 Acto Legislativo N° _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales

por: ~~HO: Sandra Yaneth James Cruz, Julia Elias Vidal,
Sandra Ramirez Lobo, Robert Daza Guevara, Thon Jairo
Roldan, Pedro Hernandez Flores, Julia Guevara Fabrega, Claudio
Obregon, Piedad Cortobas~~

SECRETARIO GENERAL



JULIO CÉSAR ESTRADA CORDERO

Senador de la República

Pacto Histórico (partido MAIS)



CLARA LÓPEZ OBREGÓN

Senadora de la República

Pacto Histórico



PIEDAD CÓRDOBA RUIZ

Senadora de la República

Pacto Histórica

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I. Marco normativo.

En primera medida, resulta de vital trascendencia establecer que, la H. Corte Constitucional ha expresado frente al servicio y atención al ciudadano lo siguiente:

“El servicio y la atención al ciudadano tienen un claro fundamento constitucional en los artículos 2, 23 y 74 de la Carta Fundamental, cuando se hace referencia a los fines esenciales del Estado de servir a la comunidad y de facilitar la participación de todos

AQVÍVIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

 Sandra Jaimes Cruz  @SandraJaimesC  @sandrajaimesc  Sandra Jaimes C

en las decisiones que los afectan y, además, cuando se reconocen como derechos fundamentales la posibilidad de formular peticiones ante las autoridades, y de obtener respuesta de su parte, aunado al derecho que tienen las personas de acceder a los documentos públicos. Estos mandatos deben ser cumplidos en virtud de los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”.¹

Visto lo anterior, es menester destacar que, mediante el decreto 2623 de 2009, se creó el Sistema Nacional de Servicio al ciudadano, en esta norma se estableció que:

“ARTÍCULO 3°. Definición. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

ARTÍCULO 4°. Alcance. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano se constituye como instancia de coordinación de la calidad y la excelencia en el servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional.

ARTÍCULO 5°. Objetivos. El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tendrá los siguientes objetivos:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.

¹ Sentencia T 230 de 2020, M.P. Luis Guillermo Guerrero Pérez. H. Corte Constitucional.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”

Esta norma creó la comisión intersectorial de servicio al ciudadano, sin embargo, dicha comisión fue reemplazada por el Consejo para la Gestión y el Desempeño institucional, a través, del decreto 1002 de 2022, dado que, en el decreto 1499 de 2017, se estableció que:

ARTÍCULO 2.2.22.1.4. Funciones del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional. El Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional cumplirá las siguientes funciones:

1. Coordinar y gestionar las actividades necesarias para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión.
2. Proponer políticas, normas, herramientas, métodos y procedimientos en materia de gestión y desempeño institucional.
3. Definir los criterios de evaluación y seguimiento de las políticas de gestión y desempeño institucional, buscando la simplificación y racionalización de reportes de información y requerimientos para su implementación y operación.
4. Adoptar los criterios diferenciales para la operación de las políticas de gestión y desempeño.
5. Proponer estrategias de articulación y coordinación de las entidades que lo integran, con el fin de fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y evitar la colisión de competencias y la duplicidad de funciones.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

 Sandra Jaimes Cruz  @SandraJaimesC  @sandrajaimesc  Sandra Jaimes C

6. Presentar al Consejo de Ministros, por lo menos una vez al año o cuando el Presidente de la República lo solicite, los resultados de la evaluación de la gestión y el desempeño de las entidades.
7. Presentar al Gobierno Nacional recomendaciones para la adopción de políticas, estrategias o acciones para mejorar la gestión y el desempeño institucional de las entidades y organismos del Estado.
8. Proponer estrategias para la debida operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
9. Evaluar el logro de los objetivos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y del cumplimiento permanente de sus principios.
10. Promover la investigación en materia de gestión institucional y la identificación de buenas prácticas susceptibles de ser replicables en las entidades y organismos públicos.
- 11. Cumplir las funciones de la Comisión Intersectorial del Servicio al Ciudadano de que trata el Decreto 2623 de 2009.**
12. Cumplir las funciones del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites - GRAT, establecidas en el artículo 2.2.24.4 del presente Decreto.
13. Adoptar su reglamento de funcionamiento.

Las funciones dispuestas para la Comisión intersectorial del Servicio al Ciudadano, son:

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

 Sandra Jaimes Cruz  @SandraJaimesC  @sandrajaimesc  Sandra Jaimes C

- a) Coordinar la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en la Administración Pública del Orden Nacional, de común acuerdo con las entidades encargadas de la formulación de la misma.

- b) Coordinar la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos establecidos para una adecuada prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades de la Administración Pública del Orden Nacional.

- c) Definir con el Departamento Administrativo de la Función Pública el cuadro funcional del servicio al ciudadano que permita determinar el ingreso, la capacitación y la retribución de los empleados públicos que prestan estos servicios en las entidades en la Administración Pública del Orden Nacional.

- d) Apoyar al Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites GRAT creado por el Decreto 4669 de 2005 en la definición de estrategias para la implementación de la política de racionalización de trámites en la Administración Pública del Orden Nacional, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

- e) Establecer los estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento para medir la función de servicio al ciudadano en las entidades públicas.

- f) Hacer recomendaciones a los modelos de gestión adoptados por el Departamento Administrativo de la Función Pública cuando a ello haya lugar, para mejorar el servicio al ciudadano.

- g) Coordinar con el Ministerio de Comunicaciones la implementación en las entidades públicas de mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial al ciudadano, de acuerdo con lo señalado en la estrategia Gobierno en Línea sobre el particular.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

Por esta razón, se considera que la instancia competente para que desarrolle los postulados de la presente iniciativa, es el Consejo para la Gestión y el Desempeño institucional.

II. Justificación.

Es de conocimiento público que, luego de la pandemia derivada por el Covid 19, en las entidades estatales la atención remota, a través de correos electrónicos, llamadas, call center y contact center, se hicieron más comunes, derivado de lo que se denominó la “nueva normalidad”, en la que los ciudadanos, encontramos la manera de comunicarnos con las entidades, sin embargo, se desconoce, si las entidades luego de regresar a la presencialidad cuentan con las condiciones para garantizar a los ciudadanos una atención remota a través de llamadas que permita a los mismos, un tiempo de espera razonable, que no supere, en ocasiones una, o hasta dos horas y que, sus requerimientos, no sean atendidos. Por ello, este proyecto de ley, es absolutamente necesario.

En los protocolos de atención al ciudadano, de la Función Pública, lo único que se menciona al respecto de las demoras en las llamadas es lo siguiente:

- Si no puede prestar el servicio de manera inmediata, debe explicarle al ciudadano la razón de la demora.
 - Si debe colocar la llamada en espera mientras realiza alguna consulta, antes de ello, debe informarle al ciudadano por qué debe poner la llamada en espera, y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
 - Cuando el ciudadano haya aceptado esperar, y se presenta demora en la prestación del servicio, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

- Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, debe informar al ciudadano para que la complete en el menor termino posible.
- Luego de recibida la información requerida, informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.”²

Como puede observarse, no hay una directriz clara, para llevar a cabo una mejora en el tiempo de espera, de las llamadas a las entidades por parte de los ciudadanos y a ofrecer una atención oportuna. Por ello, es absolutamente razonable y necesaria esta iniciativa de ley.

III. Conflicto de interés.

Siguiendo lo dispuesto por el artículo 3 de la Ley 2003 de 2019, que modifica el artículo 291 de la Ley 5 de 1992, en que se dispone el incluir “(...) un acápite que describa las circunstancias o eventos que podrían generar un conflicto de interés para la discusión y votación del proyecto, de acuerdo al artículo 286”, se plantea lo siguiente: Por su naturaleza, este proyecto es absolutamente de carácter general, no presenta ninguna situación de conflicto de interés, lo que no exime al congresista que así lo considere de declararse impedido al respecto.

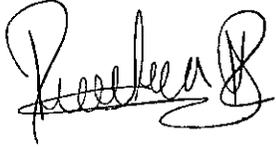
De los Honorables Congresistas,

² Protocolos de Servicio al Ciudadano, Función Pública, 2022, disponible en:
https://www.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703129/Protocolos_servicio_servicio_al_ciudadano.pdf/c5827faa-d30f-4995-9e2c-f5f4c3e91cfe?t=1537195305612

AQUÍVIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

 Sandra Jaimes Cruz  @SandraJaimesC  @sandrajaimesc  Sandra Jaimes C .

 <p>SANDRA YANETH JAIMES CRUZ Senadora de la República</p>	 <p>JULIO ALBERTO ELÍAS VIDAL Senador de la República</p>
 <p>JOHN JAIRO ROLDAN AVENDAÑO Senador de la República Partido Liberal Colombiano</p>	 <p>SANDRA RAMIREZ LOBO SILVA Senadora de la República</p>
 <p>JULIO CÉSAR ESTRADA CORDERO Senador de la República Pacto Histórico (partido MAIS)</p>	 <p>ROBERT DAZA GUEVARA Senador de la República Pacto Histórico-Polo Democrático</p>
 <p>PEDRO HERNANDO FLOREZ PORRAS Senador de la República</p>	 <p>CLARA LÓPEZ OBREGÓN Senadora de la República Pacto Histórico</p>

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.

PIEDAD CÓRDOBA RUIZ
Senadora de la República
Pacto Histórico

SENADO DE LA REPUBLICA

Secretaría General (Art. 139 y ss L. 75 de 1992)

El día 02 del mes Ago del año 2023

se radicó en este despacho el proyecto de ley
Nº. 71 Acto Legislativo Nº. _____, con todos y

cada uno de los requisitos constitucionales y legales

por: ~~HO: Sandra Vasella Jaimes Cruz, Jairo Elias Vidal,
Jhon Jairo Rondero Arredondo, Sandra Ibañez Silva,
Julio Cesar Estrada, Robert Daza, Pedro Florez, Clara
Lopez, Piedad Córdoba Ruiz.~~

SECRETARIO GENERAL

AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA

Edificio Nuevo del Congreso – Segundo Piso Oficina 216.