



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

	<p><a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica">http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica</a>  <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias">http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias</a>  <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad">http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad</a>  <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano">http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano</a>  <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/politica-equidad-de-la-mujer">http://personeriadosquebradas.gov.co/politica-equidad-de-la-mujer</a></p>
<p><b>OBJETIVOS LOGRADOS.</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Facilitó la gestión de los servidores públicos en pro de la atención</li> <li>2. Mejoró la competitividad de los funcionarios estableciendo prioridades de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones.</li> <li>3. Construimos un ambiente amable y moderno en pro del ciudadano.</li> <li>4. Compromiso en el ambiente de control, siempre buscando estándares de conducta como se refleja en el código de ética y manual de atención al ciudadano, clima de trabajo favorable.</li> </ol>
<p><b>LINEAMIENTOS GENERALES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o La Personería Municipal de Dosquebradas buscó que todos los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos cumplan con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones, así como facilitar su relación <b>CIUDADANO-ESTADO</b> de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política.</li> <li>o Además de tener un propósito de mejoramiento continuo, la Personería Municipal de Dosquebradas se compromete en ejecutar acciones de carácter normativo e instrumental, tendientes a identificar y racionalizar los procesos que involucren directamente el acceso de los ciudadanos, con el fin de prestar un mejor servicio.</li> <li>• La entidad trabaja continuamente en la promoción de la confianza entre los ciudadanos y las entidades públicas y por ende del Estado, aplicando el principio de la buena fe, el fortalecimiento del sistema de control interno, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y la prestación de sus servicios.</li> </ul>
<p><b>ESTRATEGIAS</b></p>	<p><b>LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> desarrolló estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Racionalización de Trámites:</b> La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, este se cumple en la utilización del correo electrónico de la entidad</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20">http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20</a></li> <li>• <a href="mailto:personeriadosquebradas@gmail.com">personeriadosquebradas@gmail.com</a></li> <li>• <a href="http://personeriadosquebradas.gov.co/">http://personeriadosquebradas.gov.co/</a></li> <li>• Teléfono (606)340-1165</li> </ul>



ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_



PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- **Estandarización:** La entidad establece trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
  - **Eliminación:** la entidad realiza equivalencia aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles y engorrosos para el ciudadano.
  - **Optimización:** la personería realiza actividades que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
    - Modernización en las comunicaciones.
    - Relación entre entidades.
    - Optimizar puntos de atención.
    - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
    - Reducir tiempo en la atención.
    - Seguimiento del estado del trámite por Internet y teléfonos móviles.
  - **Automatización:** la entidad usa las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos de la personería que soportan los trámites.
- Así mismo, permite la modernización interna de la entidad como la adquisición de herramientas tecnológicas (Hardware, Software, y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

**ESTRATEGIAS  
ANTITRAMITES**

La Personería Municipal de Dosquebradas, con la implementación del sistema de calidad, la racionalización de procedimientos internos mediante el progreso de estrategias efectivas diseñadas para facilitar la gestión de la Entidad, estableció prioridades en desarrollar actividades para dar a conocer las herramientas, como el fortalecimiento del código de ética logrando así una armoniosa relación con los usuarios.

Lo anterior desemboca en la recuperación de los valores y principios de los funcionarios, para desarrollar sus funciones en pro de los usuarios, en tener relación directa e indirectamente en el desarrollo de la honestidad e íntegros, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

Evidencia. "CODIGO DE ETICA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS"

[http://personeriadosquebradas.gov.co/images/NOSOTROS\\_2022/FORMATO\\_PROTOCOLES\\_ETICOS.pdf](http://personeriadosquebradas.gov.co/images/NOSOTROS_2022/FORMATO_PROTOCOLES_ETICOS.pdf)

<http://personeriadosquebradas.gov.co/images/documentos2022/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-PMO.pdf>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: JHÓN ALEXANDER HURTADO  
ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5



## 5. TERCER COMPONENTE

**RENDICIÓN DE CUENTAS.** La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

- Página Web.
- Medios y canales de comunicación dispuestos.
- Elementos de planeación institucional.
- Informes de gestión.
- Indicadores.
- Resultados de vigencia anterior y evaluación de sus planes y proyectos.

La Personería Municipal de Dosquebradas, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas:

El Personero Municipal de Dosquebradas con su equipo de trabajo, realiza la rendición de cuentas, y adicionalmente cumple con las siguientes funciones:

- Identifica las necesidades de información de la población.
- Define el cronograma de actividades necesarias para la consolidación de la información de la

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

rendición de cuentas.

- Establece los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.
- Actualiza constantemente la información de la página Web de la Entidad.

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas>



<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1152-personeria-municipal-de-dosquebradas-ubicada-en-el-97-de-su-calificacion-final-en-control-fiscal-interno-ubicandose-en-un-rango-eficiente>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1150-informe-de-gestion-2021-2022>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1142-informe-semestral-de-seguimiento-de-nomina-2022>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1141-seguimiento-de-nomina-tercer-trimestre-2022>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1128-informe-satisfaccion-primer-segundo-semester-2022>

<http://personeriodosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1122-seguimiento-ley-de-transparencia>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165  
personeriodosquebradas@gmail.com / www.personeriodosquebradas.com



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

2022

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1121-seguimiento-y-administracion-del-riesgo-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1119-informe-satisfaccion-usuario-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1031-matriz-de-inventarios-2022>

**6. CUARTO COMPONENTE:**

**MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.** EL componente de Atención al Ciudadano se lidera en la personería con el objetivo siempre en la búsqueda permanente en mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general.

**DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVIDOR AL CIUDADANO.**

Define y difunde el portafolio de servicios	Implementa procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Optimiza la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
Mide la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Identifica necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuno	Establece procedimientos, diseña espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados y víctimas de la violencia

**Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, a la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés público y orientada a resultados eficientes y eficaces**

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO

4

REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

### ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

**En la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha interiorizado la cultura de la gestión de las PQRS y se ha dado el trámite establecido para este tipo de información y solicitudes.**

**GESTIÓN.** La entidad observa y cumple con los protocolos de atención a la ciudadanía y define en ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad.

#### CANALES

PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL
<p>Cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.</p> <p>La Personería Municipal de Dosquebradas está ubicada en la Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 2 oficinas 208-209 Teléfono (606) 3401165 e-mail: <a href="mailto:personeriadosquebradas@gmail.com">personeriadosquebradas@gmail.com</a>.</p> <p>Con horario de atención lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua, <b>en este momento por motivos de pandemia el horario de atención al público se ajustó de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 3.00 pm.</b></p>	<p>Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para o cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:</p> <p>Asumir actitud de servicio. Identificarse. hablar claro y de manera adecuada. Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano o brindar la información veraz y pertinente. Usar tono amistoso. Cuidar el volumen de la voz.</p> <p>Con este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de todo lo relacionado con la Entidad, para esto la Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía (606) 3401165</p>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía este medio con la intención de brindar información relevante sobre todo lo relacionado con la Entidad.</p> <p><a href="mailto:personeriadosquebradas@gmail.com">personeriadosquebradas@gmail.com</a></p>

- CUMPLIMIENTO PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

Son consideraciones especiales:

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165  
[personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com) / [www.personeriadosquebradas.com](http://www.personeriadosquebradas.com)





**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que facilite a comunicación con el ciudadano.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Entidad, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente.

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano: Explíquelo por qué debe esperar, dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídele permiso antes de hacerlo, espere a que el ciudadano le conteste y al regresar, exprese: "Muchas gracias por esperar"
- Si el ciudadano debe ir a otro lugar: Explíquelo por qué debe hacerlo, dé por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, horarios de atención y los documentos que debe presentar.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de inmediato: Explíquelo la razón de la demora y la fecha aproximada en la que debe volver o recibirá respuesta.

**PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRS)**

Para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, la Personería Municipal de Dosquebradas

**Fomentar un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley**

**Garantizar la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos**

**Permitir consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos**

La Personería municipal de Dosquebradas presta un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a la Entidad.

Siempre observando que los accesos del edificio el cual deben ingresar esta clase de ciudadanos, para ellos contempla las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin motines, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros servicios.

Todos los funcionarios tienen especial consideración con estos grupos poblacionales proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en su atención.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO  
ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los cuales están debidamente señalizados.

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público, la Personería Municipal de Dosquebradas por medio de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas cuenta con personal debidamente capacitado para la atención de personas invidentes y señantes, quienes se encuentran ubicados en la recepción (1 piso) del Centro Administrativo Municipal.

Conforme con la normatividad, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.



La recepción de las PQRS de los ciudadanos se radica en la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y se clasificará de acuerdo con los procesos citados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas dentro de los términos legales.

Toda PQRS que se reciba en la Entidad, deberá tener seguimiento en cuanto a términos de respuesta y normatividad

Si dentro del plazo estipulado, no es posible atender la solicitud, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/reglamentos/754-carta-de-navegacion-derecho-de-peticion-2022>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
--	---	---





**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

**CARTA DE INVESTIGACION "SERBENO DE PETICION" 2020**

**2022**

El artículo 23 de la Ley 1712 de 2014 establece:

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular o a solicitar justicia e igualdad. El legislador podrá reglamentar su ejercicio por el mecanismo previsto para garantizar su efectiva fundamentación.

La acción de tutela procede para exigir el cumplimiento o cumplimiento de un derecho del peticionario, cuando dicho cumplimiento no se ha obtenido en más de un mes desde la presentación de la petición.

Por regla general, la tutela no se presta para exigir que se le dé respuesta a un **DECRETO DE PETICION**, pero si el hecho de no obtener un decreto de petición cubra o afecte un derecho constitucional constitucionalmente fundamental, la tutela procede de forma excepcional.

Recomendamos que la entidad o autoridad a la que se le ha dirigido un derecho de petición brinde un tiempo máximo de (30 días hábiles):

- Cuarenta (40) días para contestar consultas, solicitudes y manifestaciones.
- Trece (13) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar solicitudes.

El derecho de petición se da atendida dentro de este plazo, además de que el funcionario público, cuando en el caso de estar ausente, puede el peticionario acudir a la acción de tutela para exigir el cumplimiento de sus derechos.

Es importante saber que los plazos establecidos son días hábiles. El tiempo comienza a contar cuando el día del cumplimiento de deberes del peticionario se cubra un derecho fundamental, el cumplimiento puede ocurrir a lo largo de todo el día.

La Ley 1712 de 2014, tiene a disposición todo principio constitucional en los siguientes artículos:

Toda persona puede hacer peticiones respetuosas a las autoridades, pidiéndole o por escrito, o a través de cualquier medio:

• **Acción de Tutela:** [www.personeriamunicipal.gov.co](http://www.personeriamunicipal.gov.co) o [www.personeriamunicipal.gov.co](http://www.personeriamunicipal.gov.co)

• **Defensa de la Ciudadanía:** [www.personeriamunicipal.gov.co](http://www.personeriamunicipal.gov.co) o [www.personeriamunicipal.gov.co](http://www.personeriamunicipal.gov.co)

**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

**PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA**

**RECEPCION** **VERIFICACION**

**SEÑAL DE RECEPCION**

1. La recepción de la solicitud se da por un pliego.
2. La recepción y apertura constituye un acto de fe y se representa legalmente en un pliego, con el contenido del documento de solicitud.
3. El pliego se le presenta al funcionario que lo atiende.
4. El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**SEÑAL DE VERIFICACION**

El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende. El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO DE PETICION.** Los peticionarios pueden solicitar y hacer efectiva su intervención y participación que expresen en los diferentes artículos, siempre y cuando no se trate de información que sea de carácter de reservación, caso en el cual no procede el derecho de petición.

**TIPO DE PETICIONES QUE SE PUEDEN PRESENTAR**

**CONSULTAS** **INFORMACION** **SOLICITUD** **SOLICITUD DE INTERVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN**

**CONSULTAS:** Son aquellas peticiones que buscan obtener información sobre un asunto de interés general o particular. El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**INFORMACION:** Son aquellas peticiones que buscan obtener información sobre un asunto de interés general o particular. El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**SOLICITUD:** Son aquellas peticiones que buscan obtener un beneficio o un servicio. El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**SOLICITUD DE INTERVENCIÓN Y PARTICIPACIÓN:** Son aquellas peticiones que buscan obtener un beneficio o un servicio. El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

**ACCION DE TUTELA**

Acción de tutela para exigir el cumplimiento de un derecho fundamental.

**SEÑAL DE RECEPCION**

Señal de recepción de la petición.

**SEÑAL DE VERIFICACION**

Señal de verificación de la petición.

**SEÑAL DE RESPUESTA**

Señal de respuesta de la petición.

**SEÑAL DE CANCELACION**

Señal de cancelación de la petición.

**SEÑAL DE RECURSO**

Señal de recurso de la petición.

**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

**PROCESO DE ATENCION Y RESPUESTA**

**RECEPCION** **VERIFICACION** **SEÑAL DE RECEPCION** **SEÑAL DE VERIFICACION** **SEÑAL DE RESPUESTA** **SEÑAL DE CANCELACION** **SEÑAL DE RECURSO**

**RECEPCION:** El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**VERIFICACION:** El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**SEÑAL DE RECEPCION:** El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**SEÑAL DE VERIFICACION:** El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**SEÑAL DE RESPUESTA:** El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**SEÑAL DE CANCELACION:** El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**SEÑAL DE RECURSO:** El funcionario que atiende el pliego debe ser el funcionario que lo atiende.

**• RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO**

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento. Esta retroalimentación permitirá identificar las fortalezas del proceso para repotenciarlas y sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401185  
personeriadadosquebradas@gmail.com / www.personeriadadosquebradas.com

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Se deberá preguntar al ciudadano por los siguientes temas:

- Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Amabilidad y buen trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con recepción de peticiones, quejas y reclamos de manera presencial, telefónica y virtual.



### RECEPCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DE MEDIO TELEFONICO

La atención de PQRS por medio telefónico, se brinda un servicio rápido, concreto, efectivo y amable ya que la actitud del funcionario es percibida a través del teléfono.

Al contestar el teléfono la funcionaria:

- Saluda.
- Dedicar exclusivamente a la atención del ciudadano



### ATENCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DEL BUZÓN

El buzón de Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, se encuentra ubicado en la Ventanilla Única de atención al ciudadano, y en la misma están a disposición los formatos correspondientes para realizar el procedimiento solicitado por los ciudadanos.

Cada tres (03) días se procede abrir el buzón, para evidenciar si existe alguna PQRS, dejando por escrito en acta lo encontrado allí. En el periodo del mes de SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2022, NO se presentó QUEJA.

**SEGUIMIENTO.** La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con un medio físico en donde las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se encuentran radicadas, después de esto, se hace el debido seguimiento con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.

- **CARTA DE NAVEGACION DEL DERECHO DE PETICION**, emitida por la oficina de Control Interno, en la cual se establecieron los lineamientos para el trámite del derecho de petición, el cual se puede consultar en la

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE  
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO  
ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_