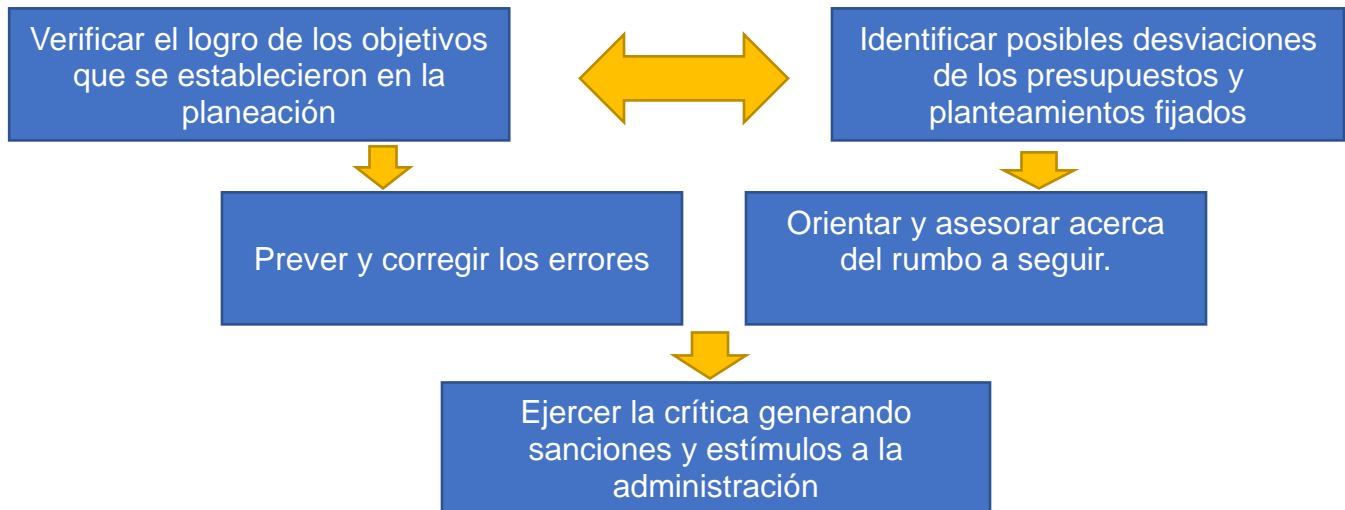




PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

Seguimiento atención al ciudadano

La Personería Municipal de Dosquebradas, para el cumplimiento del mandato constitucional y legal, presenta los informes que competen a la gestión que desarrolla, no solo a través de los ejes misionales, sino también los solicitados por los órganos de control, con el propósito de lograr transparencia en la gestión en los siguientes aspectos:



EVIDENCIAS			
Para la Personería Municipal de Dosquebradas es importante cumplir con los lineamientos propuestos por el Programa de Servicio al Ciudadano		ACTIVIDADES	
TARJETAS DE PRESENTACION	DE	PQRS	VENTANILLA UNICA
divulgamos nuestro portafolio de servicios, dirección de nuestras instalaciones, contacto telefónico, fax y contacto virtual.		identificación de intereses y el direccionamiento de los ciudadanos según sus características e intenciones, ponemos a disposición, la	se aplica y evalúa la encuesta de satisfacción al cliente presencial, vía telefónica y virtual.



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01

NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR. NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER.

	<p>ventanilla única de atención al ciudadano.</p> <p>Al cargo de una funcionaria capacitada en el tema, capaz de aplicar todos los protocolos establecidos por la Entidad y la Ley para la atención al ciudadano.</p> <p>Además de recepcionar las PQRSD, se procede a radicarlas, y hacer el debido seguimiento con las áreas correspondientes a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.</p>	
CUMPLIMIENTO DE LA LEY	PERSONAS EN SITUACION DE DISCAPACIDAD	COMITÉ DE SALUD OCUPACIONAL
La personería tiene en su planta de personal y contratistas funcionarios idóneos con capacidades y capacitados en el cumplimiento de la constitución y la ley	la Personería Municipal de Dosquebradas tiene espacios y estructura amplia para las personas en situación de discapacidad, ventanilla de atención prioritaria para los adultos mayores, mujeres gestantes, niños y niñas, además de esto, por medio de la Administración Municipal tenemos acceso a interpretes para personas sordas e invidentes	están a cargo de los controles implementados, señalización, rutas de evacuación y capacitación de los funcionarios. Todo esto se realiza por medio de la ARL Positiva, quien nos brinda apoyo y acompañamiento en todo lo referente al tema.
VIA TELEFONICA	BUZON PQRSD	CONTROL INTERNO
Teniendo en cuenta que el contacto vía telefónica es cada vez más frecuente por los ciudadanos para satisfacer sus dudas, hemos implementado un protocolo para la atención y recepción	El Buzón de PQRSD se abre en un plazo de cada ocho (08) días, para direccionar y responder cada una como corresponde	servirá de facilitador para todo el proceso, verificará todos los mecanismos de control a través de un plan de auditoria, en el que se incluirán las actividades a evaluar, el cual se realizara

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR. NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER.

de inquietudes y PQRSD a través de medio telefónico.		en periodos de 3 meses, para cumplir con las fechas establecidas de las Leyes, normas y procedimientos de la Entidad.
--	--	---

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

