

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <i>"Visión para el renacer de los hombres y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	<b>INFORME DE ACTIVIDADES</b>		
	<b>CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 036 DE 2023</b>		
	CODIGO	PMD-IACPS-01-2023	
	FECHA	Agosto 2023	
	VERSION	01	
	PAGINAS	1 de 3	

NIT 816.000.158-5

<b>CONTRATISTA</b>	<b>NATALIA ROBLES MORENO</b>	<b>PERÍODO DE EJECUCIÓN</b>	<b>Agosto 18 de 2023 Septiembre 17 de 2023</b>
<b>OBJETO DEL CONTRATO</b>	"Prestación de servicios profesionales especializados en la Personería Municipal de Dosquebradas, Risaralda; para la revisión y actualización de los procesos y procedimientos de gestión de calidad en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG"		

OBIGACIONES DEL CONTRATISTA	TRABAJO Y/O ACTIVIDAD REALIZADA	DOCUMENTO SOPORTE
1. Verificar el estado actual del manual de procesos y procedimientos de la Personería Municipal de Dosquebradas, Risaralda en conjunto con el área de Control Interno de Gestión de la entidad.	Se lleva a cabo el análisis del Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de Dosquebradas, suministrado por la oficina de control interno	Documento de Diagnóstico del Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de Dosquebradas Anexo1. DiagnósticoProcesosProcedimientos.pdf
2. Actualizar el manual de procesos y procedimientos de la Personería Municipal de Dosquebradas.	Para esta obligación se plantea el levantamiento y rediseño de procesos y procedimientos consignado en el documento de Diagnóstico del Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de Dosquebradas. Se programa	Documento de Diagnóstico del Manual de Procesos y Procedimientos de la Personería Municipal de Dosquebradas

ELABORÓ: Natalia Robles Moreno Contratista	REVISÓ: María Gélmar Manrique Noreña Suplenente	RECIBIDO POR: Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165  
[personeriad@dosquebradas.gov.co](mailto:personeriad@dosquebradas.gov.co) / [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)  
[www.personeriadosquebradas.gov.co](http://www.personeriadosquebradas.gov.co)



**INFORME DE ACTIVIDADES**  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE**  
**SERVICIOS PROFESIONALES**  
**N° 036 DE 2023**

CODIGO	PMQ-IACPS-01-2023
FECHA	Agosto 2023
VERSION	01
PAGINAS	2 de 3

NIT. 316.000.158-5

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	TRABAJO Y/O ACTIVIDAD REALIZADA	DOCUMENTO SOPORTE
3. Caracterizar y actualizar los procesos de la Personería Municipal de Dosquebradas, conforme a la normatividad vigente y de acuerdo al mapeo de la interrelación de los procesos existentes.	Para el mes de octubre iniciar con los procesos asociados a la delegada de los derechos de petición, medio ambiente y servicios públicos.  Para la caracterización y actualización de los procesos de la entidad, se proyecta para el mes de octubre emprender actividades asociadas a esta, teniendo en cuenta que durante este periodo se llevó a cabo el análisis y diagnóstico de lo existente. Para el cumplimiento de esta obligación se realiza la descripción de la importancia de la gestión por procesos conforme a lo dispuesto en la Guía para la gestión por procesos en el marco del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) del Departamento Administrativo de la Función Pública	Anexo1. DiagnosticoProcesosProcedimient os.pdf  Numeral 2.  Contextualización Gestión por Procesos Personería Municipal de Dosquebradas  Anexo2.GestiónProcesos_Personeri aDosquebradas.pdf
4. Llevar a cabo la actualización y documentación de los Manuales requeridos por la Personería Municipal de Dosquebradas que	Se llevó a cabo la actualización del protocolo de atención al ciudadano de la Personería Municipal de Dosquebradas.	Protocolo de atención al ciudadano.

ELABORO:  
Natalia Roldán Moreno  
Contabilista

REVISÓ:  
María Gilma Marrique Noraña  
Supervisora

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_  
Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_\_\_\_ Hora \_\_\_\_

**INFORME DE ACTIVIDADES**  
**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES**  
**N° 036 DE 2023**

CODIGO	PMD-IACPS-01-2023
FECHA	Agosto 2023
VERSION	01
PAGINAS	3 de 3

NIT. 816.000.158-S

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	TRABAJO Y/O ACTIVIDAD REALIZADA	DOCUMENTO SOPORTE
<p>permitir promover la participación ciudadana y facilitar la interacción con los grupos de valor.</p> <p>5. Hacer una revisión al mapa de riesgos de la Personería Municipal de Dosquebradas y empujar los ajustes necesarios para su actualización</p>	<p>constituido dentro de los procesos misionales de la entidad.</p> <p>Considerando la necesidad de actualización del manual de procesos y procedimientos, deberá reestructurarse el mapa de riesgo institucional para el resto de la vigencia 2023.</p>	<p>Anexo 3.                      Protocolo Atención Ciudadano_Personeria Dosquebradas.pdf</p> <p>No aplica</p>

 <b>NATALIA ROBLES MORENO</b> Contratista	 <b>MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA</b> Vo. Bo. Supervisor
---	--

ELABORO: Natalia Robles Moreno Contratista	REVISO: Maria Gilma Manrique Noreña Supervisora	RECIBIDO POR: Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

*"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"*



---

---

**PROTOCOLO DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

---

---



PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS

*"Visible para el renacer de la honra y  
la dignidad de los dosquebradenses"*

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCI-015- 2023
		FECHA	Agosto 2023
		VERSIÓN	02
		PÁGINAS	

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	Julio de 2017	Versión inicial del documento
02	Agosto de 2023	Ajustes en el objetivo, alcance, responsables, definiciones, desarrollo, protocolo.

<b>Elaboró</b> Natalia Robles Moreno <i>Contratista</i>	<b>Revisó</b> María Gilma Manrique Noreña <i>Jefe de Control Interno</i>	<b>Aprobó</b> Manuelita Toro Patiño <i>Personera Municipal</i>
---	--	--

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCT-015- 2023
		FECHA	Agosto 2023
		VERSIÓN	02
		PÁGINAS	

#### 1. OBJETIVO

Establecer y mejorar la interacción entre los servidores, contratistas (incluidos aquellos particulares que ejercen funciones públicas) y los ciudadanos; mediante la estandarización de comportamientos y modelos que deben ser asumidos en el momento de la prestación del servicio.

#### 2. ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los canales de atención en los que exista interacción con los usuarios que soliciten servicios de la Personería Municipal de Dosquebradas.

#### 3. RESPONSABLES

Todos y cada uno de los(as) servidores(as) públicos(as) y contratistas de la Personería Municipal de Dosquebradas, Risaralda; que interactúa con los(as) usuarios(as) y actores de interés, a través de los distintos canales de atención para lo cual deberá aplicarse de manera constante y permanente el presente protocolo.

#### 4. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Personería Municipal de Dosquebradas, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.

Los canales de atención son los siguientes:

**Escrito:** Compuesto por el correo físico o postal, el fax, el correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el portal web de la Personería de Dosquebradas, Risaralda.

**Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la Personería Municipal.

DIRECCIÓN	CRA 16 Nro 36 44 Centro Administrativo Municipal (C.A.M) Dosquebradas, Risaralda, Colombia
HORARIO DE ATENCIÓN	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 4 pm Viernes - Jornada continua de 7:00 a.m. a 3:00 p.m

**Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

TELÉFONOS	(57 6) 3401165
HORARIO DE ATENCIÓN	Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 4 pm Viernes - Jornada continua de 7:00 a.m. a 3:00 p.m

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDU-015- 2023
		FECHA	Aguño 2023
		VERSIÓN	02
		PÁGINAS	

**Virtual:** La Personería Municipal de Dosquebradas, Risaralda cuenta con los siguientes canales virtuales:

PÁGINA WEB	<a href="http://www.personeriadosquebradas.gov.co">http://www.personeriadosquebradas.gov.co</a>
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:personeria@dosquebradas.gov.co">personeria@dosquebradas.gov.co</a>

## 5. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Para acceder a los trámites, servicios, información y/o asistencia relacionada la misionalidad de la entidad, los ciudadanos hacen uso de los diferentes canales de servicio dispuestos por la entidad, en este sentido, deberán tener en cuenta los siguientes elementos comunes en todos los canales:

### 5.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera sea atendido por el servidor y estos son como mínimo, los siguientes:

- ✓ **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- ✓ **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero.
- ✓ **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas.
- ✓ **Empático:** El servidor percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- ✓ **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, ni discriminaciones.
- ✓ **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- ✓ **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El servidor de la Personería Municipal de Dosquebradas debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicio, seguir los procedimientos establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

### 5.2. Actitud

Entendiendo la actitud como la disposición de ánimo que una persona expresa a través de su postura corporal, el tono de voz o los gestos; los servidores públicos y contratistas que brindan atención a los ciudadanos, además de tener una

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCI-015- 2023
		FECHA	Agosto 2023
		VERSION	02
		PÁGINAS	

actitud de servicio, deben estar con una posición corporal adecuada de la columna vertebral, esto quiere decir, con la espalda recta y erguido.

Adicionalmente, debe tener disposición de escucha frente al ciudadano, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; se trata de pensar como ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene unas necesidades y una visión diferente, que exigen un trato único y personalizado.

Para que esto sea posible, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia del buen servicio, en el marco del respeto.

Si el servidor entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa; el ciudadano se llevará una buena impresión

Si el servidor trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, el ciudadano se llevará una imagen negativa del servicio prestado, del servidor y de la Entidad.

Ahora bien, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

La entidad solicitará al ciudadano la evaluación del servicio a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto, con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del servidor

### 5.3. Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCI-045- 2023
		FECHA	Agosto 2023
		VERSIÓN	02
		PÁGINAS	

- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

#### 5.4- Respuesta negativa a solicitudes

Algunas veces el ciudadano recibe un no como respuesta. En estos eventos, En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

#### 5.5- Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la personería ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como "lo comprendo", "qué pena", "claro que sí", que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCI-0157- 2023
		FECHA	Agosto 2023
		VERSIÓN	02
		PÁGINAS	

#### 5.6. Atención de reclamos

Las quejas y los reclamos que ingresan a la entidad están a cargo del equipo de atención al ciudadano, y son recibidos a través de los diferentes canales de atención. En la Personería Municipal de Dosquebradas, existe una única ventanilla y desde allí se tramitan o gestión según corresponda, con el resto del equipo de profesionales que conforman la entidad.

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma sea presentada en forma escrita.

## 6. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Este protocolo de atención establecido por la Personería Municipal de Dosquebradas, Risaralda, es una herramienta para los servidores(as) públicos(as) y contratistas, para que ofrezcan un servicio de calidad y con oportunidad al usuario, cualquiera que sea el medio de interacción y el rol desempeñado.

### 6.1. Protocolo de Atención en el Canal Presencial

Concede a los usuarios y grupos de valor de la entidad, un contacto directo con el propósito de proporcionar información de manera personalizada frente a un servicio o trámite solicitado.

Se llevará a cabo en el único punto de atención presencial a los(as) usuarios(as), en donde existe una interacción directa entre el ciudadano y los(as) servidores(as) públicos y contratistas. Considerando que la Personería de Dosquebradas cuenta con una ventanilla única para la atención presencial se establece el horario de atención de Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 4 pm y Viernes -Jornada continua de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCL-015- 2023
		FECHA	Agosto 2023
		VERSIÓN	02
		PÁGINAS	

#### 6.1.1. Recomendaciones Generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.
- **La expresividad en el rostro:** La expresión facial es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Cuando el usuario llegue al puesto de trabajo, salúdelo usted primero de manera amable.

Si por algún motivo debe dejar su puesto de trabajo por un periodo corto de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

#### 6.1.2. DESARROLLO DE LA ATENCIÓN

##### Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes", "Bienvenido la Función Pública", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?".
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora".
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

##### Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCI-016- 2023
		FECHA	Agosto 2023
		VERSIÓN	01
		PÁGINAS	

- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

#### **Retiro del puesto de trabajo**

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

#### **El servicio debe prestarse por dependencia u otra entidad**

Si la solicitud no puede ser resuelta por la dependencia del Departamento u otra entidad, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otra dependencia.
- Si es en otra dependencia del Departamento, indicarle a donde debe dirigirse y poner en conocimiento del servidor que debe atender al ciudadano remitido, el asunto y el nombre del ciudadano.
- Si el servicio debe prestarlo otra entidad, darle por escrito la dirección a la cual debe acudir, el horario de atención, los documentos que debe presentar y, si es posible, nombre del servidor que lo atenderá.

#### **Finalización del servicio**

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: ¿Hay algo más en que pueda servirle?.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el «señor» o «señora».
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

#### **6.1.3. Atención Preferencial**

Se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, se debe proceder de la siguiente manera:

- ✓ En cuanto se presentan usuarios como adultos mayores o mujeres embarazadas, se debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
- ✓ Escuchar de manera atenta y otorgar tratamiento reservado a la atención de niños, niñas y adolescentes. No usar expresiones en diminutivo y tener un lenguaje acorde con su edad.

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCI-015- 2023
		FECHA	Ago 2023
		VERSIÓN	01
		PÁGINAS	

- ✓ Cuando se presenten personas en situación de vulnerabilidad (victimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema), se debe reconocer su derecho a la atención y asistencias humanitaria, dignificando a la persona.
- ✓ Frente a la atención de grupos étnicos minoritarios (indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos), identificar si habla español o si necesita intérprete. En el caso de no hablar español pedir que entregue los documentos de su petición o grabar su requerimiento para solicitar apoyo técnico al Ministerio de Cultura en cuanto a la designación de un intérprete para atender la solicitud.
- ✓ Para atender a personas de talla baja es necesario que el interlocutor se ubique a una altura adecuada para brindar la atención requerida.
- ✓ Frente a la atención de personas en condición de discapacidad es necesario tener en cuenta las siguientes reglas: i) Tratarlo con naturalidad sin hacerlo sentir incómodo. ii) Cuando la persona lleve acompañante deberá indicar si desea que su acompañante haga el requerimiento o si de manera personal lo quiere realizar. iii) Retroalimentar la información dada, verificar que haya sido comprendida y si es necesario repetir en un lenguaje claro y sencillo.

## 6.2. Protocolo de Atención en el Canal Telefónico

La Personería de Dosquebradas, cuenta con un canal de atención telefónica en donde se podrá brindar atención a los usuarios. La línea habilitada para esta atención es: Tel (6) 3401165 en el horario de Lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 4 pm y Viernes - Jornada continua de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

### 6.2.1. Recomendaciones generales

- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Si no se cuenta con diadema, sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Disponer de un listado de las sedes de la entidad, si las hay, dentro y fuera de la ciudad.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.

### 6.2.2. Al inicio de la llamada

- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar primero con "Buenos días", "Buenas tardes", dar el nombre de la Entidad, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: "¿En qué le puedo servir?"

### 6.2.3. Durante la llamada

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes

PERSONERÍA DE DOSQUEBRADAS, RISARALDA	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO	PMDCT-015- 2023
		FECHA	Aguila 2023
		VERSIÓN	02
		PÁGINAS	

- ✓ Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la
- ✓ solicitud no sea de competencia del servidor
- ✓ Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de
- ✓ que al ciudadano se le prestó el servicio y se cumplieron sus expectativas
- ✓ En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor,
- ✓ amablemente decirle que se pasará la llamada al área encargada o darle el
- ✓ número de teléfono en donde puede recibir la información

## 7. GLOSARIO

**Denuncia:** Dato que informa respecto de la presunta comisión de un hecho delictuoso

**Derecho de Petición:** Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes respetuosas ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos

**Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida:** Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término, en las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas

**Petición:** Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.

**Queja:** Es el medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio

**Reclamo:** Es la solicitud presentada por un usuario con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme y pretende a través de la misma, que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre esté, aceptando o denegando la solicitud.



## GESTIÓN POR PROCESOS

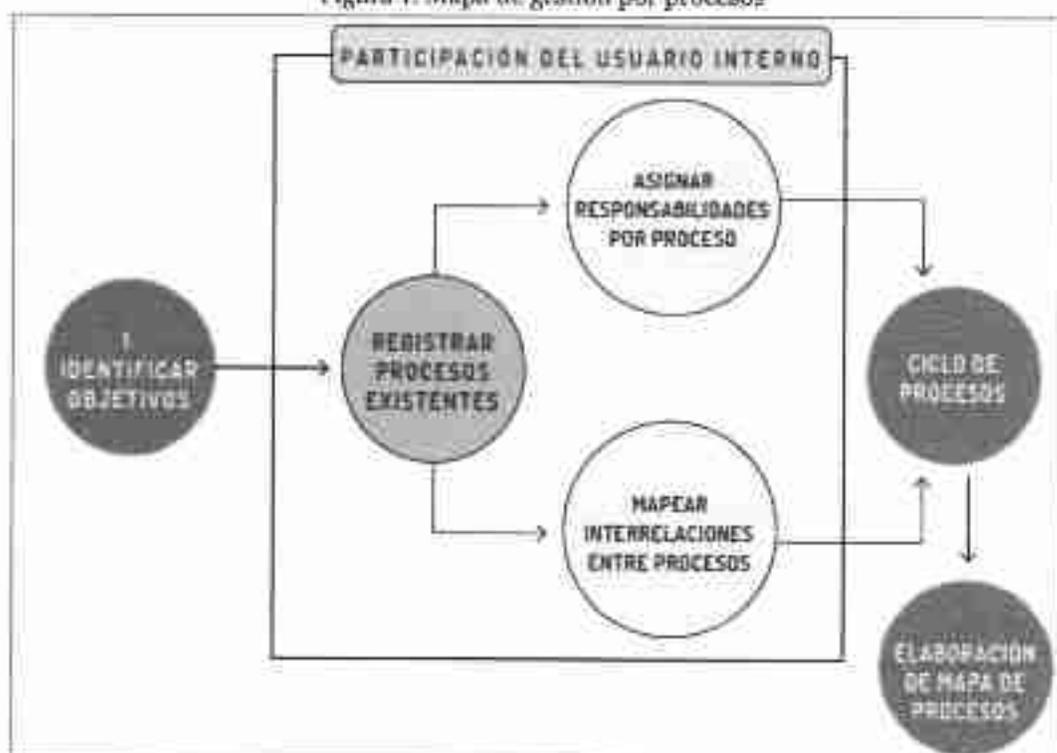
Para alcanzar los objetivos estratégicos propuestos por la entidad y la misión de esta, la gestión por procesos es fundamental, ya que cuando una entidad trabaja por procesos, se enfoca en los resultados, la forma en que se producen, las necesidades que busca suplir y la necesidad de trabajar en equipo para alcanzar las metas. Es por esto, que la gestión por procesos se encuentra estrechamente relacionada con la gestión por resultados y se establecen en la cadena de valor.

La gestión por procesos dentro de una entidad es un valor agregado no sólo a la hora de alcanzar sus metas sino al momento de llevar un mejor control sobre las actividades que realiza. Dentro de las ventajas que se encuentran en un enfoque basado en procesos dentro de la entidad, están:

- ✓ Facilita la orientación al cliente o, en este caso, al usuario (que la mayoría de las veces es la ciudadanía).
- ✓ Mejora la eficacia y la eficiencia de las actividades.
- ✓ Ayuda a estructurar las actividades de la organización.
- ✓ Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos.
- ✓ Facilita la planeación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de estos.

Ahora bien, de acuerdo con la Carta Iberoamericana de la Calidad, un proceso se define como una secuencia ordenada de actividades interrelacionadas que agregan valor, tomando como enfoque y prioridad fundamental al ciudadano como el eje principal de la gestión. Para que dentro de la entidad se fortalezca la estructura por procesos, se requiere la articulación general de la planeación estratégica, así como las interrelaciones entre procesos, tal y como se muestra en el siguiente mapa:

Figura 1. Mapa de gestión por procesos

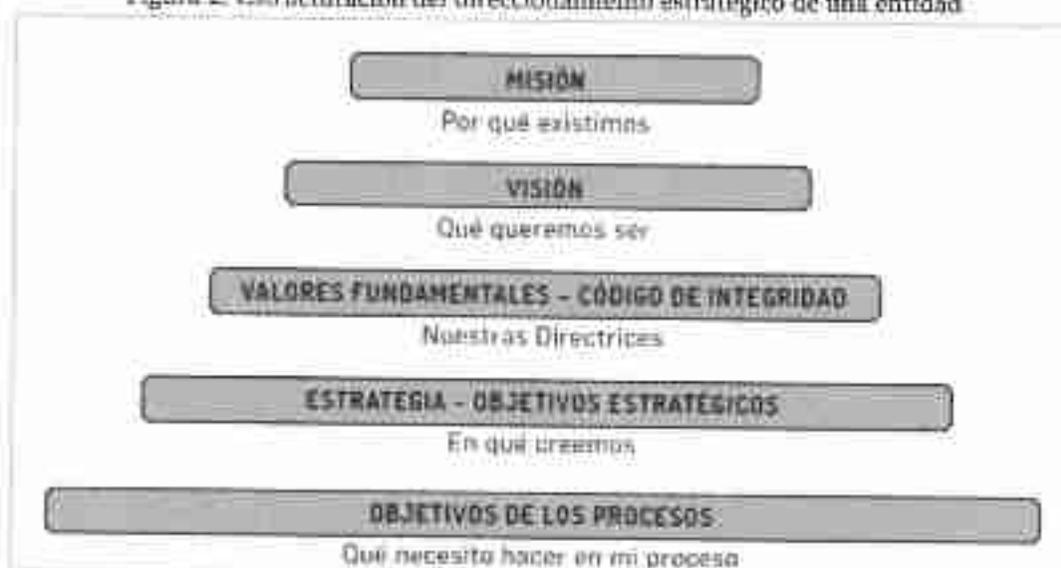


Fuente: Función Pública. Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019

Teniendo en cuenta este mapa, para la Personería Municipal de Dosquebradas, será necesario iniciar no sólo con la identificación de los objetivos, sino realizando una reestructuración del direccionamiento estratégico de la entidad, ya que los objetivos deberán estar alineados con la misión y la visión, como se muestra en la siguiente figura:



Figura 2. Estructuración del direccionamiento estratégico de una entidad



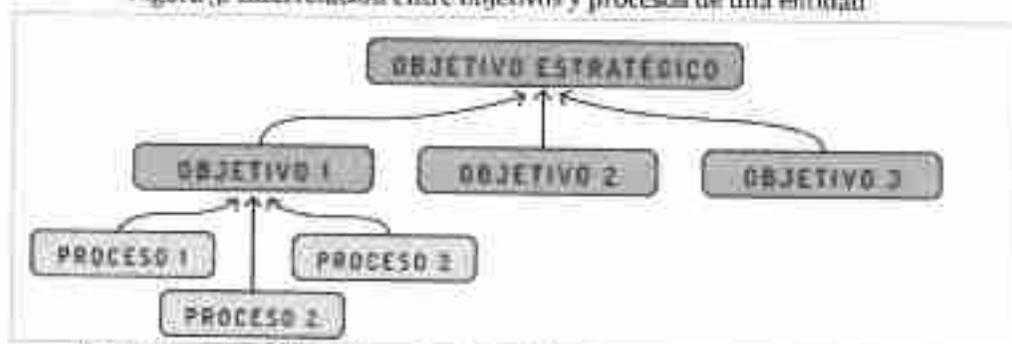
Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019.

#### A. IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS

El punto de partida para la identificación de objetivos son los elementos desarrollados en el direccionamiento estratégico de la entidad, por esta razón, reestructurar la misión, visión, los valores fundamentales y los objetivos estratégicos será primordial para derivar los objetivos y que estos se encuentren alineados.

Una vez se encuentre reestructurado el direccionamiento estratégico de la Personería Municipal de Dosquebradas, se iniciará entonces con la identificación de objetivos, para lo cual se podrá hacer uso de diagramas o informes que indiquen a detalle los objetivos y la operación de la entidad.

Figura 3. Interrelación entre objetivos y procesos de una entidad



Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019.

#### B. REGISTRAR PROCESOS EXISTENTES

Es necesario recurrir a manuales y herramientas que se encuentren consignadas en medios escritos o electrónicos con el fin de listar los procesos que se llevan a cabo dentro de la entidad, ya que un mismo proceso puede estar relacionado con uno o más objetivos. Es importante también, acudir a las personas que es el bien intangible más preciado, pues en muchas ocasiones la información sobre la operación y el funcionamiento de la entidad no se encuentra documentado, pero sí está en el conocimiento de las personas que trabajan en la entidad y se encuentran involucrados en sus diversos procesos productivos. Por esta razón, es necesario trabajar con un equipo multidisciplinario, para enriquecer la tarea de registrar los procesos.



### C. ASIGNAR Y RECONOCER RESPONSABILIDADES EN LOS PROCESOS

El registro de los procesos existentes dentro de la entidad lleva a la necesidad de asignar un responsable para cada uno. Para identificar al responsable de un proceso será necesario generar un método participativo en donde las personas que participan en la ejecución de un proceso den cuenta de las actividades y a su vez se reconozca uno o varios responsables.

### D. MAPEAR LA INTERRELACIÓN ENTRE LOS PROCESOS

Esta tarea es un fundamental, una vez se hayan identificado los procesos, ya que identificar cómo se relacionan los procesos y las precedencias entre estos, permitirá identificar las entregadas, salidas y prerrequisitos de los procesos de la entidad. Una relación de precedencias hace referencia a aquellos procesos que deben realizarse de manera secuencial y que, por lo tanto, requieren que un proceso se finalice o una parte del proceso se finalice para poder iniciar otro. (Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019).

Comprender y mapear la interrelación entre los procesos permite no sólo identificar las precedencias de sus actividades, sino que también brinda información relacionada con el flujo de información, tales como las especificaciones y características con las que se debe realizar cada actividad.

Así mismo, dicho mapeo permite reconocer fallas o rupturas que se estén presentando en la gestión de la entidad cuando:

- Hay áreas que hacen parte de la operación de la entidad y necesiten incluir procesos con los que aún no cuentan.
- Se presenta la necesidad de eliminar procesos que no están contribuyendo al alcance de los objetivos de la entidad.
- Se deba reorganizar un proceso porque no suple las necesidades de los usuarios.
- Se identifican reprocesos.

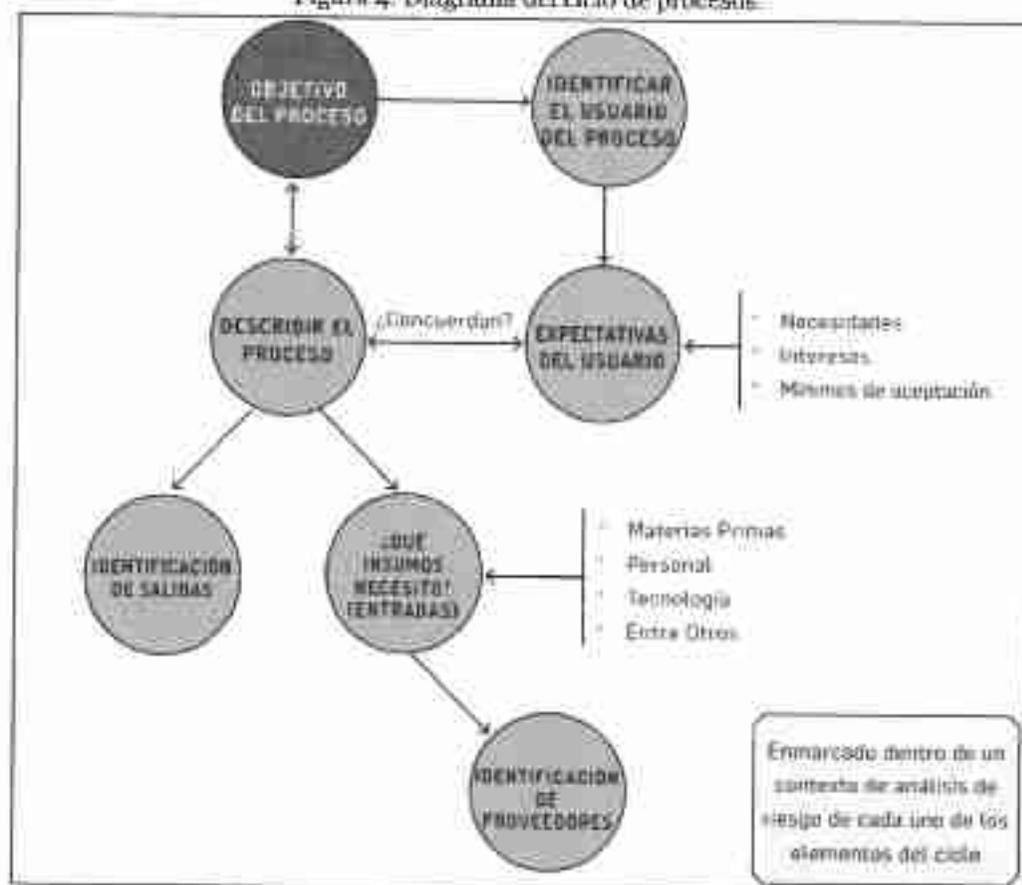
Esto significa que hay una necesidad de rediseño o reajuste en los procesos de la entidad y esto solo puede llevarse a cabo una vez se identifique y diseñe el estado actual de sus procesos.

### E. CICLO DE PROCESOS

El ciclo de procesos permite caracterizar cada uno de los procesos identificados dentro de la entidad. Para establecer el ciclo de los procesos será necesario analizar los riesgos de los procesos en cada una de sus etapas, cuya información será insumo para el posterior análisis de gestión de riesgos de procesos y para el mapa de riesgos.



Figura 4. Diagrama del ciclo de procesos.



Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019

Todos los elementos identificados a partir de la elaboración de un ciclo de procesos serán insumos de información que será consignada en el formato de caracterización de procesos. Cada uno de los componentes del ciclo de procesos se resume en la Figura 5.

Figura 5. Componentes a identificar dentro del ciclo de procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESO	SALIDAS	USUARIOS
Proporcionan los recursos requeridos	Recursos (personal, tecnológicos, materias primas, documentos) que requiere el proceso	Identificación y descripción de alto nivel de las actividades clave del proceso	Productos del proceso con características específicas.	Personas a las que se dirige el producto generado por el proceso. Verificar que el producto o servicio cumple con los requisitos y especificaciones.
Identificar el proveedor para cada entrada	Identificar las entradas	Definir y describir las actividades clave del proceso (las más esenciales)	Identifique las salidas	Identifique los usuarios del proceso
	Identificar requerimientos del proceso a las entradas (características técnicas)		Identifique las características técnicas de las salidas	

Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019



Identificados los componentes del ciclo de procesos para cada proceso de la entidad, dicha información será consignada en un formato para caracterizar procesos. Este formato de caracterización de procesos será el referido por el Departamento Administrativo de la Función Pública que se muestra a continuación:

Figura 6. Formato de caracterización de procesos

Proceso:		Fecha:		Código:					
Objetivo:									
Alcance:									
Líder o responsable del proceso:									
ETAPAS CLAVE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO									
Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada/ Insumo	Actividades clave del proceso	Descripción de la actividad	Salida del Proceso	Cliente del Proceso	Tipo de cliente	
Interno	Externo							Interno	Externo
ENTORNO ESPECÍFICO DEL PROCESO									
Normatividad		Riesgos identificados			Controles existentes				
RECURSOS DEL PROCESO									
Humanos		Técnicos y Tecnológicos			Documentos/Trámites				
MEDICIÓN DEL PROCESO - INDICADORES									
Elaboró:	Revisó:			Aprobó:					
Firma:	Firma:			Firma:					
Cargo:	Cargo:			Cargo:					

Fuente: Función Pública, Dirección de Gestión y Desempeño Institucional, 2019



## ESTADO ACTUAL – MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con un “Manual de Procesos y Procedimientos” que de acuerdo con los documentos aportados por el área de control interno y a los que se encuentran dispuestos en la página web <http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/331-manual-de-procesos-y-procedimientos>. Contiene de manera general el sistema de operación de la entidad mediante un enfoque sistémico para el cumplimiento de la misión institucional.

El Manual de Procesos y Procedimientos en su tercera versión describe la estructura organizacional de la entidad y conforme al mapa de procesos realiza un flujo de procesos. De manera específica encontramos lo siguiente:

### Mapa de Procesos



Este mapa de procesos se caracteriza de la siguiente manera:

Tipo de Proceso	Procesos Institucionales
Procesos Estratégicos	Gestión estratégica
Procesos Misionales	Atención a la comunidad Protección y defensa del ciudadano Defensa de los derechos y garantías Vigilancia de la conducta
Procesos de apoyo	Gestión financiera Gestión talento humano Gestión documental
Procesos de evaluación	Gestión de control y evaluación

Lo anterior, buscando atender los requerimientos de los ciudadanos generando finalmente la satisfacción ciudadana.



## Diagramas de Flujo

El manual de procesos y procedimientos describe de manera gráfica los siguientes procesos:

Tipo de Proceso	Procesos Institucionales	Actividades (Flujograma)
Proceso Estratégico	NA	Seis actividades
NA	Planes de mejoramiento	Siete actividades
NA	Mapa de riesgo institucional	Siete actividades
NA	Indicadores de gestión	Seis actividades
	Procesos de apoyo	Cuatro actividades
Gestión Administrativa	Pago a funcionarios	Cinco actividades
Gestión Administrativa	Inducción y reinducción a funcionarios	Cuatro actividades
Gestión Administrativa	Capacitación funcionarios	Cuatro actividades
Gestión Administrativa	Bienestar social funcionarios	Cuatro actividades
Gestión Administrativa	Plan anual de adquisiciones	Cinco actividades
Gestión Administrativa	Contratación	Doce actividades
Gestión Administrativa	Pago contratistas	Siete actividades
Gestión Administrativa	Proceso financiero	Ocho actividades

Por otro lado, de acuerdo con la jefe de control interno la Personería Municipal de Dosquebradas cuenta los siguientes manuales y procedimientos.

NOMBRE MANUAL	ESTADO	OBSERVACION
Manual de procedimientos para el control de cuentas corrientes de la personería municipal de Dosquebradas	Vigente	NA
Manual específico de funciones y competencias laborales	Vigente	NA
Manual de políticas y procedimientos contables bajo normas internacionales de contabilidad del sector público (NICSP)	Vigente	En proceso de revisión
Manual para el manejo y control de caja menor de la Personería Municipal de Dosquebradas	Vigente	NA
Manual de buenas prácticas de ahorro para fomentar criterios de austeridad	Vigente	NA
Manual de formulación e implementación de políticas de prevención del daño antijurídico	Vigente	NA
Manual Plan de Comunicaciones para la Personería Municipal de Dosquebradas	Vigente	NA
Manual de procedimientos para el control de cuentas corrientes y tesorería de la Personería Municipal de Dosquebradas		
Manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas		
Manual de calidad		



Manual de contratación		
Manual de procedimiento para autorizar y aprobar las diferentes actuaciones administrativas de los funcionarios públicos de la Personería Municipal de Dosquebradas		
Manual estatuto de auditoría interna		
Manual de inducción y reinducción		
Manual de incentivos y capacitación y bienestar social empleados de la Personería Municipal de Dosquebradas		

PROCEDIMIENTO	ESTADO	OBSERVACIÓN
Procedimiento de archivo y actualización de hojas de vida		
Procedimiento para la realización de copias de seguridad (backup) Personería Municipal de Dosquebradas		
Procedimiento y protocolo de atención al ciudadano		
Procedimiento de administración de nómina y prestaciones sociales		

## 1. DIAGNÓSTICO MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Realizando el análisis del documento, nos encontramos con la carencia de una metodología para su elaboración ya que no contiene una descripción y codificación detallada de cada uno de los procesos que desarrollo la entidad, su soporte normativo no define de manera clara y detallada un responsable y una descripción de cada uno de los procesos. Si bien, el documento menciona algunos procesos y procedimientos, no profundiza la funcionalidad de estos en la gestión institucional, desconociendo las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Los diagramas de flujo no corresponden a los procesos institucionales establecidos en el mapa de procesos de la entidad, y el mapa de procesos tiene falencias en su estructura ya que desconoce el contexto actual de la Personería Municipal de Dosquebradas en el marco de las funciones establecidas por la ley.

Así mismo se encuentra que dentro de la planeación estratégica la definición de la misión y la visión necesitan ser replanteadas conforme a los usuarios y grupos de valor en línea con el entorno y las capacidades internas de la entidad. La misión y la visión con las que actualmente se proyecta la entidad no están enmarcados en términos de un análisis del entorno y no cuenta con los requisitos de calidad que las define, por ejemplo, en la visión no se establece una temporalidad.

Es importante mencionar que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), integra una visión múltiple de la gestión organizacional, que incluye dimensiones claves, agrupadas a su vez en conjuntos de políticas, prácticas, elementos o instrumentos con un propósito en común, generales a todo proceso de gestión, pero adaptables a cualquier entidad pública, y que, puestas en práctica de manera articulada e intercomunicada, permitirán que MIPG opere.

## 2. INSTITUCIONALIZACIÓN DEL PROYECTO DE REDISEÑO DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Considerando las anteriores observaciones es recomendado iniciar un proyecto institucional que permita levantar, diseñar y rediseñar los procesos de la entidad. Este proyecto deberá incluir los objetivos, alcance, actividades a desarrollar, insumos,



cronograma de desarrollo y el grupo de servidores de la Personería Municipal que acompañarán el análisis de la información de procesos y procedimientos.

En este sentido, será necesario que este proyecto sea aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño, si a la fecha la entidad carece de este comité será necesario que se institucionalice teniendo en cuenta que la personería está dotada de autonomía administrativa y presupuestal, como lo indicó el Consejo de Estado y, conforme a lo dispuesto en el Decreto 1499 de 2017 en donde establece para la operación articula del MIPG el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal, como lo reza el Artículo 2.2.22.3.8 del mencionado Decreto.

*Trilla*

A continuación, se propone los pasos esenciales para el planteamiento del proyecto:

