

**ESTRATEGIA DE DE SERVICIO AL CIUDADANO
2026**

La Personería Municipal de Dosquebradas, en su calidad de Ministerio Público a nivel territorial, orienta su gestión hacia la garantía efectiva de los derechos fundamentales de los ciudadanos, la vigilancia de la conducta oficial y la promoción del control social. En este contexto, la atención al ciudadano constituye un eje transversal de la gestión institucional, toda vez que es el principal punto de contacto entre la entidad y la comunidad.

La presente estrategia se formula con base en los lineamientos establecidos en la Circular del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), así como en la información publicada en la página web institucional relacionada con atención al ciudadano, trato digno y protocolo de atención, y la Carta de Trato Digno adoptada por la entidad.

Esta estrategia busca consolidar una atención integral, oportuna, accesible y respetuosa, que fortalezca la confianza ciudadana en la Personería Municipal de Dosquebradas y contribuya al mejoramiento continuo de la gestión pública, en coherencia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Objetivo General

Definir y desarrollar una estrategia institucional de atención al ciudadano que garantice el trato digno, el acceso efectivo a los servicios de la Personería Municipal de Dosquebradas y la aplicación uniforme de los protocolos de atención, en cumplimiento de la normatividad vigente y de los principios de transparencia, legalidad, participación y mejora continua.

Alcance

La estrategia aplica a todos los servidores públicos, contratistas y colaboradores de la Personería Municipal de Dosquebradas que tengan interacción directa o indirecta con la ciudadanía, a través de los diferentes canales de atención habilitados por la entidad. Comprende la atención presencial, telefónica, virtual y escrita, así como la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD.

Principios de la Atención al Ciudadano y Trato Digno

La atención al ciudadano en la Personería Municipal de Dosquebradas se rige por los siguientes principios:

- Dignidad humana.

PROYECTO: LUIS MIGUEL ESCOBAR HERNANDEZ Secretario General	REVISO:	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
---	---------	---

- Respeto.
- Lenguaje claro.
- Igualdad.
- Imparcialidad.
- Confidencialidad
- Oportunidad
- Accesibilidad
- Enfoque diferencial: étnico, de género, de discapacidad y por ciclo de vida.

En concordancia con la Carta de Trato Digno, la entidad se compromete a brindar un trato amable y respetuoso, escuchar de manera activa las necesidades de los ciudadanos, ofrecer información clara y veraz, y garantizar un servicio sin discriminación alguna. En la página web institucional de la entidad se encuentran publicados y disponibles para consulta ciudadana los siguientes documentos:

- Documento lenguaje claro:
<https://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/83-control-informes/informes-2019/491-documento-lenguaje-claro>
- Manual lenguaje claro:
<https://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/manuales/658-manual-lenguaje-claro-202>
- Protocolo de atención al ciudadano:
https://personeriadosquebradas.gov.co/images/PERSONERIA2024/PROT_AT_EN_CIUADADANO_compressed.pdf
- Carta de trato digno:
https://personeriadosquebradas.gov.co/images/PERSONERIA2024/TRATO_DIGNO_A_LA_CIUADADANIA.pdf

Canales de Atención al Ciudadano

La Personería Municipal de Dosquebradas dispone de diversos canales de atención con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios institucionales.

 Personería de DOSQUEBRADAS	CODIGO	PMD-CI-ESC-40-2026
	FECHA	Enero de 2026
	VERSION	01
	PAGINAS	3 de 6

Presencial y telefónico	VENTANILLA UNICA Carrera 16 No 36-44 Av. Simón Bolívar CAM Piso 02 Oficina 208-209, Dosquebradas, Risaralda Teléfono: 6063401165
	CASA DE JUSTICIA Carrera 21 # 66-21 /Plan 3 Zona 6 Camilo Torres, Dosquebradas, Risaralda Teléfono: 6063289101
Página web y Redes sociales	www.personeriadosquebradas.gov.co https://www.facebook.com/personeriadosquebradas https://www.instagram.com/personeriadosquebradas?igsh=MWhIN2NuZnlvdGt2
Correo electrónico	personeria@dosquebradas.gov.co personeriadosquebradas@gmail.com delegacioncivil@personeriadosquebradas.gov.co delegacionpenal@personeriadosquebradas.gov.co delegaciondpmasp@personeriadosquebradas.gov.co
Horario de atención	Lunes a jueves 7:15 am a 12:30 pm y de 1:00 pm a 3:45 pm Viernes 7:15 am a 12:30 pm y de 1:00 pm a 2.45 pm

Protocolo de Atención al Ciudadano

El protocolo de atención define las pautas que deben seguir los servidores y colaboradores de la entidad en cada interacción con el ciudadano. En la atención presencial, se prioriza:

- La presentación personal adecuada de todos los funcionarios y contratistas.
- El saludo respetuoso.
- La identificación del funcionario.
- La escucha activa
- La orientación clara.

En la atención telefónica y virtual, se promueve:

- El lenguaje respetuoso.
- La claridad en la información suministrada.
- La disposición para resolver o canalizar adecuadamente las solicitudes.

PROYECTO: LUIS MIGUEL ESCOBAR HERNANDEZ Secretario General	REVISO:	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
---	---------	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 Personería de DOSQUEBRADAS	CODIGO	PMD-CI-ESC-40-2026
	FECHA	Enero de 2026
	VERSION	01
	PAGINAS	4 de 6

El protocolo también contempla el manejo de situaciones especiales, garantizando siempre el respeto mutuo y la protección de los derechos de las partes.

Gestión de PQRSD

La gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias constituye un componente central de la estrategia de atención al ciudadano. En este sentido, la Personería Municipal de Dosquebradas realiza:

- Recepción.
- Registro.
- Trámite.
- Respuesta oportuna, concreta y orientada a resolver integralmente las solicitudes ciudadanas y a generar acciones de mejora institucional cuando a ello haya lugar.

Este proceso permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la transparencia y promover la participación ciudadana.

Las PQRSD pueden radicarse de forma física o a través del buzón virtual, ubicado en la página web, en el link: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScfUVU--fNnLu07UnBOpSfuP8rv6WpgzsVIWbU7dWWiaFcjJA/viewform>

Capacitación y Fortalecimiento de Competencias en Atención al Ciudadano

Con el fin de garantizar una atención al ciudadano cada vez más efectiva, respetuosa y centrada en el usuario, la Personería Municipal de Dosquebradas realizará una capacitación para el fortalecimiento de competencias dirigidas a los servidores públicos y contratistas que tengan interacción directa o indirecta con la ciudadanía.

Esta capacitación estará orientada a fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes relacionadas con la atención al ciudadano y el trato digno, promoviendo una cultura institucional de servicio y respeto por los derechos de los usuarios.


Enfoque de Mejora Continua y Seguimiento

La estrategia de atención al ciudadano y trato digno de la Personería Municipal de Dosquebradas incorpora mecanismos permanentes de seguimiento, medición y evaluación orientados a verificar la calidad, oportunidad y efectividad del servicio prestado a la ciudadanía. Estos mecanismos incluyen el análisis periódico de los informes de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), así como la aplicación de encuestas de

PROYECTO: LUIS MIGUEL ESCOBAR HERNANDEZ Secretario General	REVISO:	RECIBIDO POR: _____ Día ____ Mes ____ Año ____ Hora ____
---	---------	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

satisfacción al usuario, a través de las cuales se recoge la percepción ciudadana frente a la atención recibida, el trato brindado y la claridad de la información suministrada. A continuación, se presenta el modelo de encuesta físico y el link de la encuesta virtual:



Personería de
DOSQUEBRADAS

ENCUESTA No. _____

ENCUESTA SATISFACCION DEL CLIENTE

FECHA _____

Nombre Completo: _____

Tipo de documento: _____

Número de documento: _____

¿Cuál fue el motivo de su visita a la Personería Municipal de Dosquebradas?

Peticion	Recurso	Declaracion Victima
Queja	Tutela	Asesoría
Reclamo	Amparo de pobreza	Otra, Describe cual
Solicitud	Desacato	

¿Cómo considera que fue atendido(a) por los funcionarios(as) de la Personería Municipal de Dosquebradas?

Muy bien	Bien
Aceptable	Regular
Mal	Muy mal

¿Por quién fue atendido?

Funcionario	Contratista
-------------	-------------

¿El motivo por el que se acercó a las instalaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas fue resuelto?

Fue resuelto en su totalidad	Fue resuelto parcialmente
No fue resuelto	Recomendación:

¿Califique de 1 a 5 la atención recibida en la Personería Municipal de Dosquebradas?. Siendo 1 el mas bajo y 5 el mas alto.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Av. Simón Bolívar- Centro Administrativo Municipal (CAM) PISO 2 OFICINA 208-209

E-MAIL: personeria@dosquebradas.gov.co

Link de la encuesta:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdVJ95B5vuZHmTeLnVJty5YNb-AbaRnHJoB7EM877tM4ECuEQ/viewform>

Los resultados de las encuestas de satisfacción y de la gestión de PQRSD serán consolidados en informes de medición y evaluación, los cuales permitirán identificar brechas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de atención al ciudadano. En el marco de sus funciones y conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y la evaluación de la implementación de la presente estrategia, verificando el cumplimiento de los compromisos institucionales y formulando recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio y la mejora continua de la gestión institucional.

PROYECTO: LUIS MIGUEL ESCOBAR HERNANDEZ
Secretario General

REVISO:

RECIBIDO POR: _____
Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



CODIGO	PMD-CI-ESC-40-2026
FECHA	Enero de 2026
VERSION	01
PAGINAS	6 de 6

Compromiso Institucional

La Personería Municipal de Dosquebradas reafirma su compromiso con la atención al ciudadano y el trato digno como pilares fundamentales de su gestión. Todos los servidores y colaboradores son corresponsables de la implementación de esta estrategia, la cual contribuye al fortalecimiento de la confianza ciudadana, la garantía de derechos y el cumplimiento de la misión institucional.



LUIS MIGUEL ESCOBAR HERNANDEZ
Secretario General – Talento Humano

PROYECTO: LUIS MIGUEL ESCOBAR HERNANDEZ Secretario General	REVISO:	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	---------	---