

	NOMBRE DEL PROCESO	ATENCION A LA COMUNIDAD	Código:	PMD-SGPTH-035-2025
	SUBPROCESO	SERVICIO AL CIUDADANO	Versión:	1
	TIPO DE PROCESO	MISIONAL	Fecha:	jul-24

1. OBJETIVO

Garantizar la atención integral, oportuna y de calidad a los ciudadanos que acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas, orientando la gestión institucional hacia la satisfacción del usuario, el cumplimiento de los deberes legales y el fortalecimiento de la confianza ciudadana mediante resultados eficientes, eficaces y transparentes

2. DESCRIPCION

Este proceso comprende las actividades destinadas a recibir, orientar, canalizar, gestionar y dar respuesta a los ciudadanos que interactúan con la Personería Municipal de Dosquebradas, ya sea de forma presencial, telefónica o virtual. Involucra la atención de consultas, asesorías, recepción de PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias), así como el seguimiento y cierre de los requerimientos presentados por los grupos de valor. Se articula con los valores de la personería municipal: respeto, justicia, responsabilidad, integridad, lealtad, transparencia, utilidad, servicio, honestidad, eficiencia, compromiso, solidaridad y participación; en cumplimiento del marco normativo aplicable y las políticas institucionales.

3. RESPONSABLE DEL PROCESO

SECRETARIO GENERAL

4. NORMATIVIDAD VIGENTE

Ley 1755 de 2015 (Derecho de Petición). • Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales). • Decreto 1166 de 2016 (Lineamientos PQRS). • Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública). • Normas y directrices internas de la Personería de Dosquebradas.

4. DESCRIPCIÓN

ENTRADAS	INSUMO (Entrada)	ACTORES	PRODUCTO/SERVICIO (Salida)	CLIENTE
CLIENTA EXTERNO E INTERNO	Atención de usuarios	* AUXILIAR DE ATENCION EN VENTANILLA UNICA * FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS * AREA DE SISTEMAS * SECRETARIA GENERAL * USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS *	Orientación adecuada al ciudadano.	* CIUDADANIA EN GENERAL. * GRUPOS DE VALOR DE LA PERSONERIA. * ORGANISMOS DE CONTROL (cuando corresponda)
	Solicitudes verbales o escritas de los ciudadanos.		PQRS radicadas y gestionadas.	

	Radicación de PQRS	OFICINA DE CONTROL INTERNO (seguimiento y verificación)	Respuestas entregadas en los términos legales.	CONTROL (cuando corresponda)
	Requisitos normativos y lineamientos institucionales		Informes consolidados de atenciones y PQRS gestionadas	
INDICADORES DEL PROCESO				
Porcentaje de PQRS respondidas dentro del término legal. • Número de solicitudes atendidas mensualmente. • Nivel de satisfacción de los ciudadanos. • Tiempo promedio de respuesta a solicitudes.				
Recursos necesarios				
1, Talento humano capacitado en atención al ciudadano, • Infraestructura física para ventanilla única, • Herramientas tecnológicas. • Material de apoyo para orientación (formatos, carteleras)				
5. MEDICIÓN Y CONTROL				
PLAN DE ACCION			RIESGOS	
VER PLAN DE ACCION			Ver Mapa de Riesgos	
6. CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO		
7. APROBACIÓN				
	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado				
Revisado				
Aprobado				
Vo.Bo. SGC				