

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

**Manual de Atención, Servicio al Ciudadano y
Calidad en la Atención de Peticiones, Quejas,
Reclamos y Sugerencias de la Personeria
Municipal de Dosquebradas**

2017

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO	MAURICIO GARCÉS ORANDO
---------------	----------------	--------	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

INDICE

Denominación	pág.
Introducción	2
Finalidad	3
Ámbito de aplicación	3
Marco constitucional	4
Marco jurídico	
Legal	4
Reglamentario	5
Otras disposiciones	5
Políticas de calidad.	5
Valores	5
Objetivo	6
Carta por un trato digno	7
Alcance	8
Diccionario conceptual	8-9
Concepto de servicio al ciudadano	10
Atributos del buen servicio al ciudadano	10-11
Calidad del servicio al ciudadano.	11
Protocolo de atención al ciudadano	12
Tramite	13
Los funcionarios que atienden publico	13
Presentación personal.	13
Presentación de los puestos de trabajo	14
Atención personalizada	15
Atención telefónica	16
Buenas prácticas atención a la comunidad telefónica	17
Atención virtual	18
Atención a personas con tratamiento especial:	
Personas en situación de discapacidad, adulto mayor, mujer embarazada y otros casos especiales	18
Aspectos que pueden darse en la atención personalizada	19
Eventos que pueden darse en la atención telefónica	20
Tramites	21
Carta de navegación del derecho de petición	23
Alcance del derecho de petición.	24
Niveles de satisfacción del ciudadano	25
Bibliografía	26

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

INTRODUCCION

El **"Manual de atención, servicio al ciudadano y calidad en la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas"**, se forja como un documento guía dirigido a todos los funcionarios y contratistas adscritos a la Entidad comprometidos con el servicio y la atención al ciudadano, sean estos particulares o usuarios propios de la Institución.

Aquí se encuentran plasmados los principales fundamentos, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser asimilados, adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y una atención de calidad que satisfaga al ciudadano.

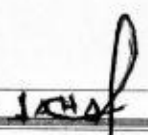
El Plan Estratégico Institucional 2016-2020 **"Por la Dignidad de tus Derechos"** organizado bajo el principio **"El Estado está para servir a la ciudadanía y para promover el bienestar general"** en transversalidad con los proyectos para el cumplimiento de los objetivos misionales de la Personería en su plan de acción denominado **"Personería Defensora de los Derechos"**.

Para tal fin, se definieron las siguientes estrategias:

- Asegurar que los ciudadanos conozcan sobre la competencia de la Personería Municipal de Dosquebradas en materia de promoción y defensa de los derechos fundamentales
- Rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, y sensibilizar a los funcionarios de la Entidad sobre la importancia del ciudadano y el rol del servidor público.

Por tal razón, con el presente Manual se busca armonizar los protocolos y procedimientos de atención al ciudadano, para que los funcionarios y contratistas que tramitan solicitudes y asuntos de los usuarios, lo hagan con la convicción que su labor es de impacto, importancia y debida transcendencia para el cumplimiento de los objetivos institucionales que le asigna la Constitución Política y la Ley, logrando con ello un mejor servicio al ciudadano.

De igual manera, se recogen en este manual, los protocolos con las mejores prácticas de atención al ciudadano(a), sin dejar de lado la normativa vigente de obligatorio cumplimiento tanto a autoridades como a servidores públicos que tienen contacto con el usuario que se acerca a la Entidad para obtener información, realizar un trámite, solicitar una asesoría o servicio, formular un reclamo o presentar una queja.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

FINALIDAD

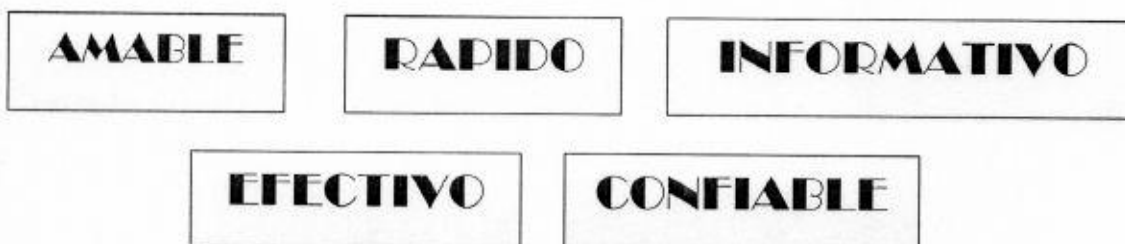
El presente manual, establece normas y procedimientos fundamentales que deben observarse en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la Personería Municipal de Dosquebradas, con los usuarios externos e internos.

También contempla las condiciones esenciales que deben ser replicadas en todos los procesos institucionales, para garantizar integralmente la generación de canales de servicio adecuado y la atención personalizada, telefónica y virtual en la Entidad.

En este sentido, el fin último del Manual es que las relaciones entre la Personería Municipal de Dosquebradas y la ciudadanía, así como los parámetros de servicio, se hagan cada vez más incluyentes, visibles, eficaces, equitativos y que generen satisfacción y mejora continua, como quiera que la Personería Municipal de Dosquebradas tiene entre sus funciones, defender los derechos humanos y garantizar su efectividad, proteger los intereses de la sociedad.

En este orden de ideas, el Manual de Atención al(a) Ciudadano(a) de la Personería Municipal de Dosquebradas es un mecanismo que permitirá lograr una interrelación más activa y profunda entre la Entidad y sus usuarios,

Por consiguiente, se deberá dar al ciudadano un servicio:

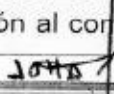


ÁMBITO DE APLICACIÓN

Está dirigido a todos los funcionarios y contratistas adscritos a la Personería Municipal de Dosquebradas, como quiera que sus cargos, funciones y/o actividades, constantemente interactúen con los demás miembros de la comunidad.

La aplicación del presente Manual es de carácter obligatorio y de cumplimiento permanente, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la Entidad.

Así las cosas, es menester tener presente que la satisfacción del ciudadano mediante un sistema de atención integral, requiere disponer de protocolos e instrumentos esenciales institucionales para el recibo, asignación al competente, trámite, respuesta

ELABORO: MGMN	PROYECTO: MGMN	REVISO: 	MAURICIO GARCÉS OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

y evaluación eficiente, eficaz y real de las peticiones, consultas, quejas, reclamos o recursos de todas las personas que se acercan a la Personería Municipal de Dosquebradas mediante los canales de comunicación y medios electrónicos.

Para ello, el usuario debe recibir respuestas precisas, concretas, oportunas y completas a su solicitud, consulta, problema o situación particular, y por supuesto que los servidores que tramitan su asunto lo traten con dignidad, gentileza y respeto; lo cual exige a cada servidor público vinculado a cualquier dependencia de la Personería Municipal de Dosquebradas, sin distingo del cargo asignado, demostrar su vocación de servicio a cada instante en el contacto con el ciudadano.

Por último, en cumplimiento a los mandatos legales señalados en las Leyes 962 de 2005, 1474, 1437 de 2011 y Decreto 019 de 2012, y por otro lado con el Documento CONPES No. 3649 de 2010 esta herramienta pretender ser de fácil acceso y comprensión por todos los servidores y usuarios de la Personería, herramienta mediante la cual el ciudadano tenga cercanía con la entidad, conocimiento de sus funciones y acceso ágil, eficiente, claro, idóneo a los servicios que esta presta a la comunidad; todo ello en aras de lograr el cumplimiento de nuestra **Visión**: *"La Personería Municipal de Dosquebradas, será reconocida no solo a nivel regional sino nacional, como una Entidad del Ministerio Público que presta sus servicios con excelente Calidad, formadora de ciudadanos comprometidos con el desarrollo social del municipio y con la sana y pacífica convivencia, constructora de ambientes de bienestar social, mediante la efectiva Defensa de los Derechos Fundamentales, el Patrimonio Público y el Orden Jurídico"*.

MARCO CONSTITUCIONAL

- | | |
|------------------|---|
| 1. Artículo 2º. | Fines esenciales del Estado. |
| 2. Artículo 6º. | Responsabilidad de los servidores públicos. |
| 3. Artículo 20. | Derecho a la información. |
| 4. Artículo 23. | Derecho de Petición |
| 5. Artículo 74. | Secreto profesional. |
| 6. Artículo 121. | Ejercicio de funciones constitucionales y legales |
| 7. Artículo 123. | Servidores públicos. |
| 8. Artículo 209. | Principios de la Función Pública. |

MARCO JURÍDICO

LEGAL

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISÓ 	MAURICIO GARCÉS ORANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".

Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo".

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

REGLAMENTARIO

Decreto 4669 de 2005 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005".

Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

OTRAS DISPOSICIONES

Norma NTCGP 1000:2004 Sistema de Gestión de la Calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios.

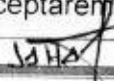
Norma ISO 10002:2004 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.

POLITICAS DE CALIDAD. "El Personero Municipal de Dosquebradas y los servidores públicos que prestan sus servicios a esta entidad estamos comprometidos con la ciudadanía Dosquebradense en la promoción, protección y defensa de sus derechos Constitucionales y Legales, individuales y colectivos.

- ✓ Satisfacer la comunidad a través de la prestación de un buen servicio.
- ✓ Lograr el compromiso de todo el equipo humano.
- ✓ Actuar en los términos de la Constitución, la ley y los acuerdos.
- ✓ Generar confianza en la ciudadanía en general.
- ✓ Promover el desarrollo institucional
- ✓ Mejorar continuamente.
- ✓ Alcanzar la competitividad de la entidad.

VALORES:

RESPETO. En reconocimiento a que todos los seres humanos somos diferentes y en virtud del hecho que cada persona tiene y presenta diversas clases de problemas, dificultades y expectativas, comprenderemos y aceptaremos a cada quien como es y

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISOR. 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

le daremos una adecuada atención sin importarnos en qué situación se encuentre, a qué raza o credo pertenezca y mucho menos tendremos en cuenta su filiación política. A todos y cada uno de nuestros usuarios trataremos con el respeto que quisiéramos para nosotros cuando nos atendiera

TOLERANCIA. Es un aspecto muy ligado con el respeto pues todo funcionario debe entender y aceptar que todas las personas no piensan igual y por ello las diferencias existen; esta es la razón que nos lleva a pregonar en nuestras actuaciones la tolerancia hacia los demás, que implica tomarse el tiempo, primero para escuchar al ciudadano y segundo para explicarle lo que no comprenda.

PARTICIPACION CIUDADANA. La expresión de las ideas y opiniones, antes de contrariarnos debe enriquecernos; contar con ciudadanos inquietos, decididos a colaborar con nosotros debe llenarnos de orgullo por la confianza que nos depositan y a la vez debe servirnos de punto de apoyo para poder lograr nuestras metas y objetivos. No cerraremos nuestras mentes a las opiniones que vengan a enriquecer las labores que efectuamos.

IMPARCIALIDAD. Todas y cada una de las actuaciones que se adelanten por los Funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas debe procurar el derecho a la igualdad; tratar igual lo igual y desigual lo desigual, sin posiciones tendenciosas.

PRIVACIDAD. El derecho que cada ciudadano tiene a su privacidad, implica que el funcionario público que conozca de su caso deba actuar con suma cautela respecto de la información que le es suministrada, procurando siempre afectar esa intimidad del usuario en lo más mínimo. Por obvias razones nuestra actividad como Ministerio Público estará sujeta al marco legal que regula la reserva en las actuaciones disciplinarias

COMPROMISO CIUDADANO. Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas estarán motivados para entregar lo mejor de cada cual con el único propósito de enaltecer la labor que se nos ha encomendado realizar.

OBJETIVO

Con la implementación del presente Manual, la Personería Municipal de Dosquebradas pretende mejorar la prestación de los servicios que esta Entidad ofrece a los ciudadanos.

Igualmente, al unificar el tratamiento que ha de darse al ciudadano, la comunidad debe esperar que las actuaciones de los servidores de la Entidad sean el reflejo de la aplicación de los protocolos de atención al ciudadano, lo que permite que en la atención se dé un trato digno, ágil y eficiente al caso propuesto por el usuario, en aras de dar la respuesta institucional idónea y pertinente, donde el Personero suscribe.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISÓ 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

"CARTA POR UN TRATO DIGNO"

Estimados ciudadanos:

Para la Personería Municipal de Dosquebradas, su Entidad, son valores importantes la transparencia, el respeto y la honestidad; para esto hemos conformado un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir el objetivo misional de la entidad: **"Como una institución perteneciente al ministerio público la Personería Municipal de Dosquebradas está encargada de la promoción y defensa del orden jurídico, del patrimonio público, del interés ciudadano, de las garantías fundamentales y derechos humanos en general."**

En tal sentido atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad con compromiso social que da oportunidad, transparencia y efectividad en procura del bienestar de la sociedad Dosquebradense. "Por la dignidad de tus derechos"

En lo establecido con el Código de Procedimiento Administrativo Numeral 5 del Artículo 7, la Personería Municipal de Dosquebradas expide la **carta de trato digno a la ciudadanía** con el fin de fortalecer la relación entre los ciudadanos y la Entidad, mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales.

Nos comprometemos a brindar un trato digno, considerado, equitativo, respetuoso, diligente y sin distinción alguna de raza, credo, cultura o filiación política, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre manejos irregulares de los recursos públicos y sobre nuestro actuar como Entidad.

La Personería Municipal de Dosquebradas garantiza los derechos a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados o víctimas de la violencia y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier situación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, los deberes que las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, según lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011.

Deberes de las personas:

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

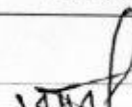
La Personería Municipal de Dosquebradas, tiene para la atención a la ciudadanía los siguientes medios:

PRESENCIAL: CRA. 16 # 36 – 44 AVENIDA SIMÓN BOLÍVAR CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL (CAM), PISO 2 OFICINAS 208 – 209.

TELEFÓNICA: A TRAVÉS DE LA LINEA 3228460 – FAX: 3228254

VIRTUAL: PAGINA WEB: WWW.PERSONERIADOSQUEBRADAS.COM
EMAIL: PERSONERIADOSQUEBRADAS@GMAIL.COM

OSCAR MAURICIO TORO VALENCIA
PERSONERO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

ELABORO: MGMN	PROYECTO: MGMN	REVISÓ: 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

Por último, será indispensable para el mejoramiento continuo de la Entidad, la percepción de aceptación y los niveles de satisfacción del usuario por el servicio prestado.

ALCANCE

El Manual de Atención al Ciudadano está dirigido a los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Dosquebradas, quienes al ejercer su principal función de escuchar, orientar y asesorar al ciudadano que acude a la Entidad con el fin de obtener información sobre sus peticiones, asesoría y estado de solicitudes, presentación de quejas, reclamos, de nuestra competencia, deben observar las técnicas, guías y protocolos con el fin de brindarle una mejor atención, de conformidad a la dignidad, diligencia y eficacia debida.

DICCIONARIO CONCEPTUAL

• **Atención al Ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento de la Personería municipal de Dosquebradas.

• **Atención telefónica:** Medio de comunicación a través del cual se da al ciudadano la información que requiere de acuerdo con la petición, solicitud, queja o reclamo presentada.

• **Calidad:** Criterio mediante el cual se mide el grado de satisfacción del ciudadano en relación con lo solicitado y la información suministrada, incluyendo los recursos utilizados a fin de satisfacer sus necesidades, forma de medir, mediante encuesta.

• **Ciudadano:** Toda persona, que busca ejercer sus derechos de forma individual o colectiva, o que requiera la prestación de un servicio relacionado con la misión de la Personería Municipal de Dosquebradas.

• **Derecho de Petición:** De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política, se entiende por derecho de petición: "ARTICULO 23. *Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales*". Mediante el derecho de petición, se podrá "[...] solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información,

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISÓ <i>[Firma]</i>	MAURICIO GARCÉS OBANDO
---------------	----------------	-----------------------	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

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

- **Manual:** Documento que recopila los aspectos esenciales de determinada materia, que a su vez sirve de guía al usuario y a los servidores sobre el manejo de un procedimiento.

- **Protocolo de Atención:** "Secuencia detallada de un proceso de actuación (...) técnica", que contempla un conjunto de reglas las cuales facilitan la prestación del servicio de atención al ciudadano por parte de los servidores a cargo.

- **Queja:** Mecanismo mediante el cual toda persona natural o jurídica pone en conocimiento de la Personería Municipal de Dosquebradas su inconformidad con los servicios prestados o, las irregularidades provenientes de servidores públicos internos o externos en ejercicio de sus funciones, con el fin de que se ejerza la función disciplinaria.

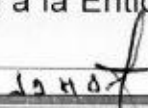
- **Reclamo:** Medio a través del cual se expresa insatisfacción a una entidad exigiendo la corrección respecto de la prestación o deficiencia de un servicio relacionado con su misión.

- **Servicio:** Es el resultado de la confluencia de un conjunto de actuaciones emanadas por la Entidad a través de sus servidores públicos y por el ciudadano, resultado que observa los procedimientos previamente establecidos, los cuales tienden a buscar la satisfacción del peticionario.

- **Servidor público:** De conformidad con el artículo 123 de la Carta Política, "[...] son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios [...]" quienes "[...] están al servicio del Estado y de la comunidad [...]" y deberán ejercer sus funciones de acuerdo en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

- **Sugerencias:** Recomendaciones o consejos que elevan los ciudadanos en aras de mejorar la calidad del servicio prestado.

- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que requiere un servicio. El usuario puede ser externo, es decir ajeno a la Entidad, e interno, esto es que está vinculado con esta.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISOR 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Conjunto de acciones, actividades, tareas y trámites mediante los cuales se pretende satisfacer las necesidades del usuario, siguiendo un proceso, procedimiento y políticas de atención de acuerdo al sector (público o privado), población, área geográfica o en tratándose de un servicio o producto.

Por lo anterior, la Personería Municipal de Dosquebradas busca garantizar la satisfacción del usuario mediante la observancia de los atributos del buen servicio y de la "[...] secuencia que se cumple para asesorar, orientar e informar al usuario sobre los servicios que presta la Personería Municipal de Dosquebradas [...] de manera clara, concreta y eficaz"

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Los atributos del buen servicio al ciudadano en la Personería Municipal de Dosquebradas, relacionados a continuación, están encaminados a prestar un servicio con excelencia y calidad:

- **Confiable.** La información suministrada a los ciudadanos por los servidores debe generar credibilidad sobre las actuaciones de la entidad, información que debe entregarse con equidad, transparencia, claridad, veracidad y exactitud.
- **Amable.** La atención prestada por parte de los servidores a los ciudadanos que acuden a la entidad debe ser respetuosa, gentil, honesta, de manera igualitaria, dando prelación a la población vulnerable, con discapacidad, en gestación o al adulto mayor.
- **Digno.** Que la atención al ciudadano(a) sea acorde con la condición inherente a todo ser humano, cualquiera que sea su género, condición socioeconómica o cultural, origen geográfico, étnico, religioso, nivel académico, o edad.
- **Efectivo.** Que el trámite a la solicitud, petición, consulta, queja o reclamo sea inmediata, coherente con el asunto expuesto o requerimiento presentado; y que el mismo, sea un medio para lograr finalmente la respuesta esperada por el ciudadano de la Personería. No obstante, aunque en algunos casos no solucione de fondo la misma, sea un medio para lograr la respuesta que se espera.
- **Oportuno.** Que el servicio sea ágil, y se preste en el momento que corresponde, observando, además, los términos establecidos por la ley y de

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISOR <i>JAH</i>	MAURICIO GARCÉS OBANDO
---------------	----------------	--------------------	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

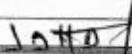
acuerdo a los procedimientos establecidos para el caso concreto en la Personería Municipal de Dosquebradas.

- **Actual.** La información entregada debe corresponder a normas, procesos y procedimientos que se encuentren vigentes en el ordenamiento jurídico.
- **Adaptable.** La atención al ciudadano(a) debe adaptarse a las necesidades propias del usuario, sin desconocer los procesos y procedimientos establecidos.
- **Solidaridad.** El servidor de la Personería deberá ponerse a disposición del ciudadano(a) para entender su necesidad y ayudarlo en la búsqueda de la respuesta al caso planteado, para lo cual el servidor debe comprender, de manera solidaria, la situación específica del ciudadano.
- **Responsable.** El servidor o servidora deberá prepararse para asumir con diligencia, calidad y consistencia el suministro de información a los ciudadanos(a). Para ello, estará obligatoriamente capacitado sobre las competencias, funciones de la Personería y sus procedimientos internos.
- **Transparencia.** En todas las actuaciones institucionales deberán ajustarse a la ética, normas y procedimientos administrativos de la Personería Municipal de Dosquebradas.
- **Trabajo en equipo.** Lograr la articulación y coordinación de todos los servidores de la PMD con el fin de conseguir los objetivos propuestos de cara a la atención al ciudadano, utilizando para ello los procedimientos, técnicas, estrategias y normatividad definidas por la Entidad.

CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Se logra al prestar un servicio con compromiso, de manera racional, afectiva, dedicada, con esfuerzo, ejecutando tareas o recursos, para resolver con efectividad, oportunidad, legalidad y surtiendo el procedimiento previsto en la ley, para que toda persona logre la satisfacción de su necesidad presentada ante la PMD.

En este orden de ideas, se requiere que los funcionarios y contratistas adscritos a la entidad se esfuercen en mejorar y desarrollar actitudes, habilidades y conductas adecuadas para el servicio de la función pública que desarrolla la PMD. Así mismo, se logra un servicio de calidad cuando, además de atender a los atributos del buen servicio, se aumenta el nivel de satisfacción

ELABORO: MGMN	PROYECTO: MGMN	REVISOR: 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

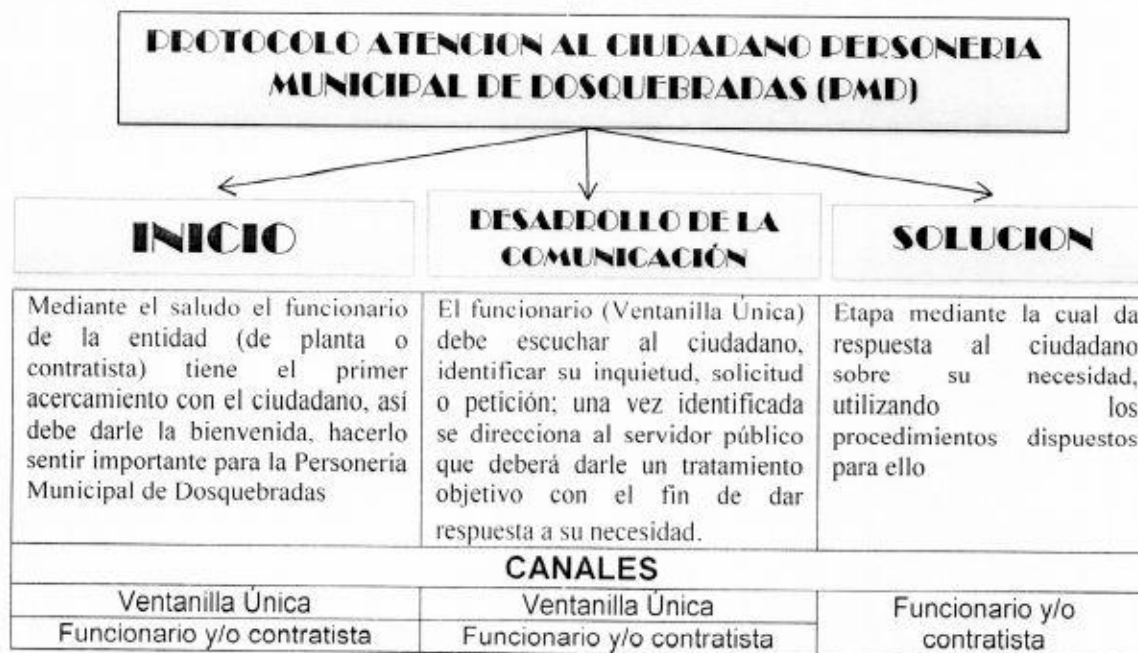
del ciudadano, nivel a partir del cual se tracen medidas y se determinen acciones que tiendan al mejoramiento permanente del servicio.

Por último, se exige a los servidores de la PMD, en todo momento, desarrollar e incrementar habilidades y aptitudes como:

a. Amabilidad b. Cortesía c. Sensibilidad d. Comprensión e. Tolerancia f. Paciencia g. Dinamismo h. Razonamiento i. Capacidad para escuchar, asesorar y orientar j. Creatividad k. Autocontrol

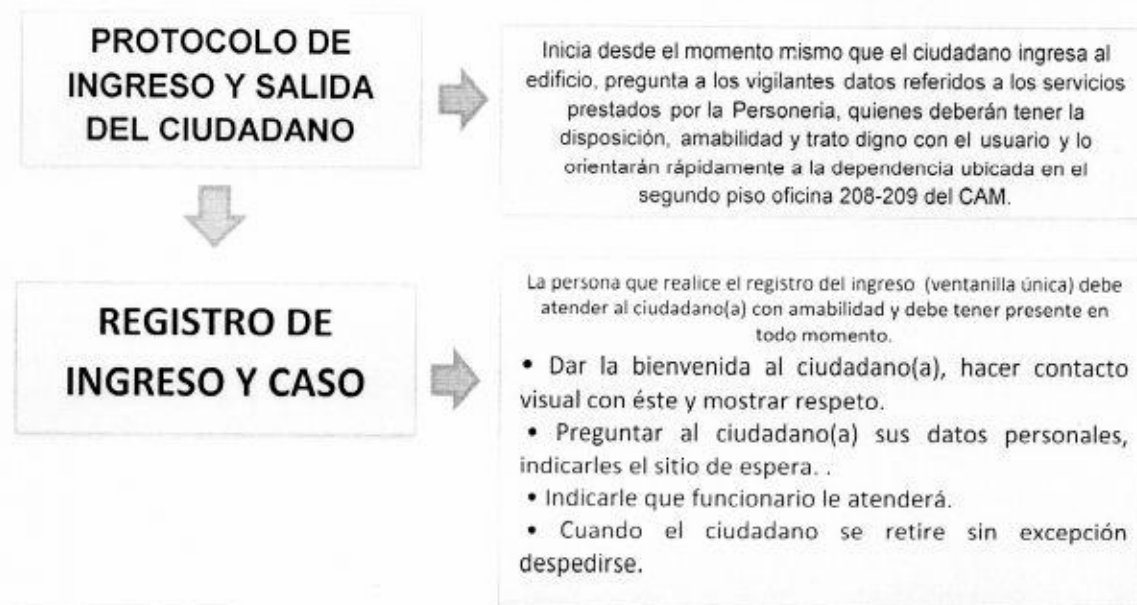
PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención al ciudadano(a), estará a cargo de los servidores públicos y vinculados a la PMD, quienes deben tener vocación, sensibilidad, capacidad, competencias y destrezas en la prestación de un servicio de excelencia a los ciudadanos (as). Por tal razón, debe existir un compromiso de los servidores de la entidad en alcanzar la plena satisfacción del usuario como resultado de una atención integral, para lo cual se requiere: i) Dar un trato digno y oportuno, ii) Responder una llamada, iii) Suministrar información veraz y concreta, iv) Dejar constancia del trámite del servicio prestado, v) Socializar casos de uso frecuente, vi) Darle uso responsable a los canales de comunicación institucionales, vii) Capacitar a los servidores en materia de atención al público, viii) Medir los niveles de satisfacción del ciudadano, y ix) Operar y aplicar los planes de mejoramiento permanente al proceso de atención al ciudadano.



ELABORO, MGMN	PROYECTO, MGMN	REVISO 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26



TRAMITE

El funcionario al cual se le dirige el ciudadano debe tratarlo con amabilidad, y luego de escuchar el caso, solicitar la información adicional necesaria para darle tratamiento al asunto, explicar las dificultades y responsabilidad de la entidad y de instancias anteriores.

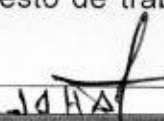
Para lo cual se procederá con el siguiente protocolo.

- Saludo de bienvenida al ciudadano(a)
- Escuchar la petición con mucha atención, Por favor su caso..... "
- En el evento de que sea necesario dirigirse a otra dependencia de la PMD, hacerlo seguir con el funcionario responsable, e indicar el tiempo de espera en promedio, en caso que exista mucha demanda del servicio respectivo.

LOS FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN PUBLICO

Deberá observar un trato digno a todas las personas que requieran algún trámite, petición o solicitud por parte de la PMD, además de las siguientes reglas o pautas mínimas:

1. **PRESENTACIÓN PERSONAL.** La presentación personal del servidor público que presta el servicio, en lo posible debe ser sobria, discreta, limpia, ordenada. Además, que el puesto de trabajo debe permanecer

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISÓ 	MAURICIO GARCÉS OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

aseado, ordenado, todo lo cual genera un ambiente de confianza y tranquilidad en el ciudadano.

- Portar el carnet de la entidad para reflejar identidad institucional en todo momento.
- Cumplir las políticas e instrucciones de seguridad institucional.
- Vestir ropa limpia, planchada y evitar olores personales fuertes; evitando usar prendas muy apretadas o ajustadas al cuerpo, y en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas, que contraríen el servicio que se presta.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y las uñas limpias.
- Las mujeres deben utilizar un maquillaje natural, buscando con ello disponer de una imagen sobria y agradable al tramitar asuntos públicos. Igualmente, no se maquillarán o retocarán en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Los hombres deberán afeitarse a diario, a menos que usen barba, en tal caso deben conservarla de manera adecuada o bien cuidada.

2. PRESENTACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO

- Los espacios físicos de ventanillas, oficinas y puestos de trabajo donde se tramita el asunto, solicitud, queja o petición de los ciudadanos deben permanecer aseados, en orden, libres de elementos ajenos a la misión de la PMD.
- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo, por ello, se recomienda llegar puntual al puesto de trabajo para organizar lo necesario, e iniciar los sistemas de información institucionales para el óptimo servicio al ciudadano.
- Bolsos, carteras, maletas, maletines o paquetes personales deben guardarse en los cajones de cada escritorio o puesto de trabajo, fuera de la vista del ciudadano.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos o juegos en el puesto de trabajo.
- Se prohíbe consumir y mantener a la vista del ciudadano alimentos y bebidas, en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Documentos y copias deben ser archivados, cuando sea un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista del ciudadano, ni desbordada de basura.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISOR 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

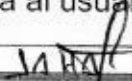
 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

- Sellos, esferos, cosedora, deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno de los mismos.
- Antes del inicio de la jornada laboral, exigir a las personas de aseo, la limpieza del piso y áreas de servicio al ciudadano(a), escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

ATENCIÓN PERSONALIZADA

Para ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente, oportuno, dedicado, con calidad y respeto es necesario que los servidores de la PMD procedan teniendo las siguientes pautas de atención:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento de su llegada
- Saludar al ciudadano de inmediato, de manera grata, siguiendo la siguiente fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido); nunca tutear. ¿En qué puedo servirle?", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al ciudadano una atención completa y exclusiva durante el tiempo que permanezca en las instalaciones
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al ciudadano(a) con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Garantizar la satisfacción del ciudadano demostrando entusiasmo y cordialidad
- Escuchar con atención el caso propuesto por la persona, a quien debe tratar por nombre o apellido de manera franca y sin amiguismos o confianza excesiva. Dar una atención integral durante el tiempo del contacto: Proponga alternativas de solución dentro de sus competencias y funciones y las de la Personería.
- Tratar de manera digna y siempre visualizando al ciudadano, con un lenguaje entendible, explicando la solución al caso propuesto, para garantizar su satisfacción; demuestre entusiasmo y cordialidad en todo momento.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten
- Demostrar que los servicios que entrega al usuario son oportuno

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO 	MAURICIO GARCÉS OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

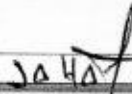
 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

- Dar calidad en el servicio, mediante el cual denote su profundo conocimiento de las competencias de la entidad y con ello satisfaga sus necesidades.
- De manera respetuosa se le solicitará diligenciar la encuesta de satisfacción, dejándole claro que es voluntaria
- Finalizar el servicio con una despedida cordial a la persona que se atendió.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

- La atención telefónica permite brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable; por tal motivo debe disponer de suficiente atención, comprensión y análisis del caso propuesto, recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.
- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre. Recuerde que con la opción de llamada en espera usted puede interrumpir al interlocutor disculpándose para atender otra llamada entrante, y por supuesto indicarle que ya regresa con él en un momento; y dice al nuevo ciudadano le dirá que lo espere 5 minutos, mientras termina de atender la anterior consulta
- Saludar a quien llama: "Personeria Municipal de Dosquebradas, buenos días/tardes, habla (nombre y apellido del funcionario)....., ¿en qué puedo ayudarle/ colaborarle?"
- Dedicar exclusivamente su atención al ciudadano, no lo interrumpa, ni hable con sus compañeros mientras conversa con él o ella.
- Es necesario que el servidor hable con nitidez, con buena articulación y vocalización con el fin de que el ciudadano comprenda el mensaje.
- Responder la petición o solicitud del ciudadano de acuerdo al procedimiento previsto para el efecto; nunca improvisar, pues debe responderse con la opción o alternativa correcta.
- Al tramitar el asunto, se debe agradecer al usuario su comunicación con la entidad, recordándole el nombre de quien le sirvió.

La Personeria Municipal de Dosquebradas, adopto encuesta para calificar la atención al cliente por medio telefónico.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISOR 	MAURICIO GARCÉS OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de sus Derechos"</i>	BUENAS PRACTICAS ATENCION A LA COMUNIDAD TELEFONICA.	
	CODIGO	PMDCI-004-2016
	VERSION	I
	PAGINA	I de I

FECHA:	
AREA DE APLICACIÓN:	
NOMBRE DEL AUDITOR:	
CARGO DEL AUDITOR	
NOMBRE DEL FUNCIONARIO:	

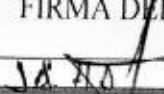
A continuación le solicitamos marcar con una X su opinión frente a cada criterio de evaluación.

PREGUNTAS	SI	NO
1. Saluda buenos días / buenas tardes.		
2. Se identifica		
3. Tiene una actitud de servicio.		
4. Habla claro y de manera adecuada		
5. Da el trámite establecido para la información, solicitudes y gestión de las PQRS.		
6. Telefónicamente la información es clara, veraz, pertinente y se hace en un tono amistoso.		
7. Se da el respectivo tratamiento a toda solicitud que se hace en el ejercicio del derecho de petición.		
8. Las respuestas se dan con calidad, concreción, claridad, coherencia e idoneidad.		
9. Brinda una información veraz y pertinente		
10. tiene la capacidad de resolver las dudas del ciudadano		
11. Para la atención telefónica saluda, se identifica, y se dedica exclusivamente a la llamada.		

OBSERVACIONES:	
SUGERENCIAS:	

FIRMA DEL AUDITOR

FIRMA DEL AUDITADO

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

ATENCIÓN VIRTUAL

La Personería Municipal de Dosquebradas a la fecha no tiene servicios de atención por medios electrónicos, con personal capacitado para dicho fines. No obstante, se dejará un Protocolo que permita a personas interesadas en los servicios institucionales, que puedan contactarse con la entidad por dicho medio. Para ello, el funcionario (a) de la entidad deberá seguir las siguientes recomendaciones a fin de garantizar la comunicación con los ciudadanos:

- Conserve la imagen institucional
- Utilice letra con fuentes y tamaños cómodos a la vista del lector para que haya una mayor interpretación para el ciudadano
- En este ambiente se debe propender por garantizar el acceso de todos los ciudadanos, incluso quienes requieran un tratamiento especial
- Los textos debe ser cortos y claros para no saturar al interlocutor
- Debemos utilizar un lenguaje sencillo y concreto, teniendo en cuenta las normas de la lengua castellana, velando porque el ciudadano comprenda las respuestas de acuerdo a lo solicitado
- Hablar siempre en nombre de la institución
- No vacilar, así se dará credibilidad al interlocutor
- Mostrar al ciudadano lo importante que es para la entidad atender sus consultas
- Dar a conocer a los ciudadanos los diferentes trámites que pueden realizar a través de la página web **www.personeriadosquebradas.gov.co**, los cuales optimizan los tiempos de respuesta.

ATENCIÓN A PERSONAS CON TRATAMIENTO ESPECIAL: PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTO MAYOR, MUJER EMBARAZADA Y OTROS CASOS ESPECIALES

El trato a personas en condiciones de discapacidad, adulto mayor o mujer embarazada requiere que el funcionario de la ventanilla única, priorice su atención, y deberá:

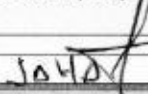
ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

- Darle una amable bienvenida a las personas con las condiciones especiales a la Personería, saludando: "Buenos días / tardes, mi nombre es (nombre y apellido), ¿en qué puedo servirle?"
- Anticiparse y determinar la condición especial del ciudadano, referido a su estado físico o mental, o si lo requiere, ubíquese cerca, a la altura, al lado, etc., del ciudadano; observe si requiere traductor, lenguaje de señas, o escribir su caso.
- Escuchar el caso, con la debida atención, concretar el asunto por favor, no interprete o llegue a conclusiones inexactas y distintas a las pretensiones del usuario; permita que el ciudadano exprese su queja.
- Tramitar el asunto de manera inmediata, dando todas las explicaciones necesarias, escribir la queja, petición o solicitud particular que manifiesta verbalmente.
- No demorar, dilatar u obstaculizar el servicio o trámite del asunto del ciudadano en condiciones especiales. Busque solución inmediata al caso, desde su puesto de trabajo; evite remitirlo a otra dependencia interna u otra entidad, si la competencia corresponde a otra entidad, reciba el asunto y remítalo al competente interno o externo.
- Nunca abandone al usuario, en lo posible permanezca cerca o al lado; facilítele los medios para manifestar su asunto; si el trámite lo realiza otro funcionario en la entidad, llévelo a ese puesto de trabajo, indique su condición, resuma el caso y recomiende un procedimiento ágil y efectivo.

ASPECTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

CASOS	ACCIONES
1. Si por cualquier razón debe retirar del puesto de trabajo para realizar alguna gestión o actividad relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano o alguna situación externa que amerite ausencia	• Explicar al ciudadano su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar • Espere a que el ciudadano le conteste • Al regresar al puesto de trabajo diga: "Gracias por esperar"
2. Si la solicitud no puede ser resuelta por el servidor que atiende	• Se dirigirá a la persona idónea para resolver la petición o solicitud. • Se le indicará al ciudadano el sitio al cual debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

EVENTOS QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

CASOS	ACCIONES
1. Si en el desarrollo de la llamada se requiere que el ciudadano espere.	• Explique la razón y dele tiempo aproximado en el cual tendrá que esperar • Pídale permiso antes de hacerlo esperar • Al retomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar" • Si la espera es de 1 a 3 minutos, dele la opción de esperar en la línea o devolverle la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, pida al ciudadano su número telefónico y dígame que lo llamará • Si el ciudadano acepta esperar un tiempo largo en la línea, retorne la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíqueme cómo va su gestión
2. Si el servidor de la Personería ve la necesidad de transferir la llamada	• Explique al ciudadano la razón por la cual transfiere la llamada • Pregunte al ciudadano si tiene o no inconveniente en que lo haga • Indique al servidor a quien le transfiere la llamada el nombre del usuario y el asunto • El servidor que recibe la llamada no debe contestar de mal humor y no debe suministrar respuestas que no estén acorde con lo solicitado • Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida, lo que debe suceder antes del tercer timbre • Termine la llamada adecuadamente • Resuma al ciudadano lo que se va a hacer, y pregúntele "Hay algo más en que pueda servirle" • Agradezca al ciudadano colgar primero • Deje por escrito las tareas pendientes • Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

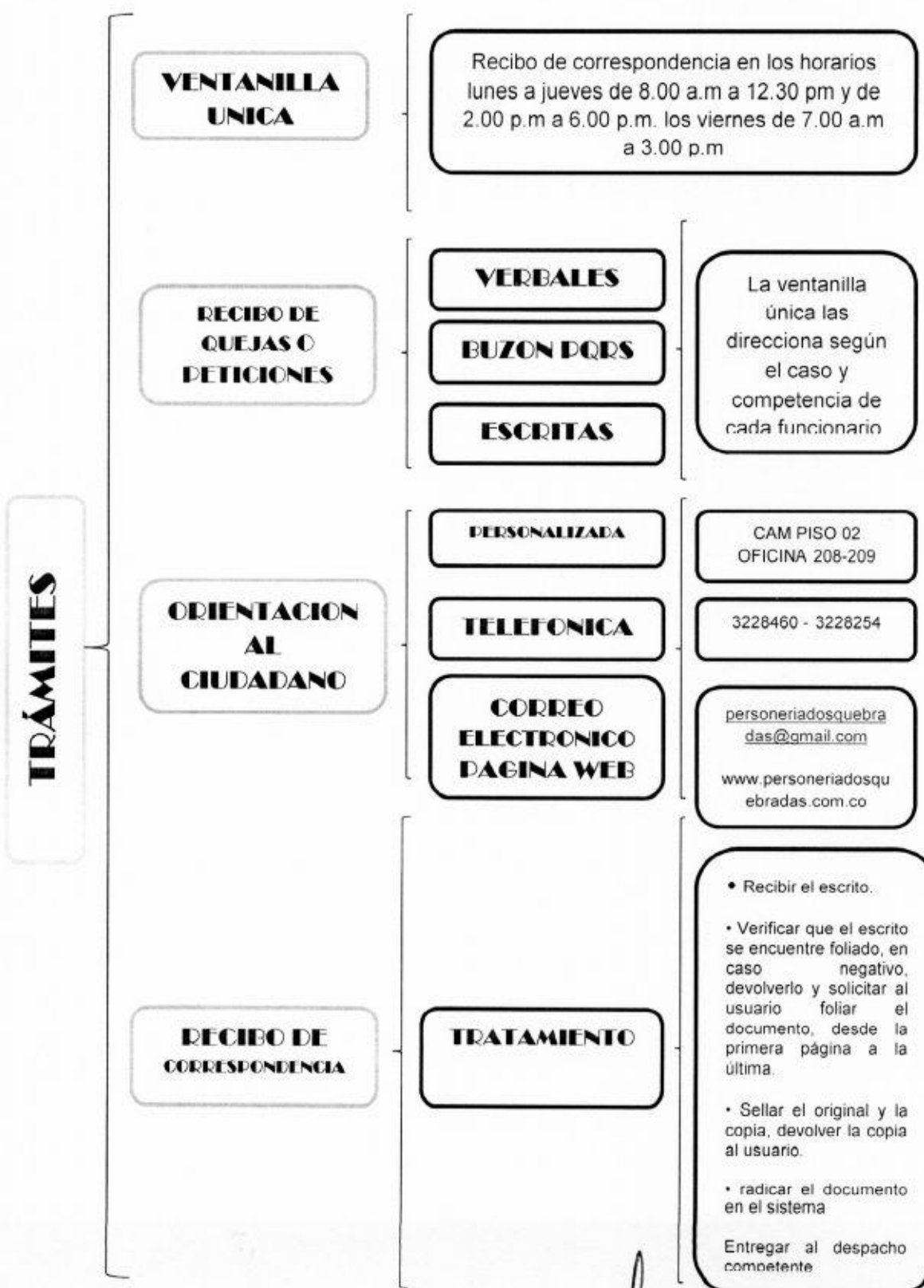
ELABORO. MGMN

PROYECTO. MGMN

REVISÓ

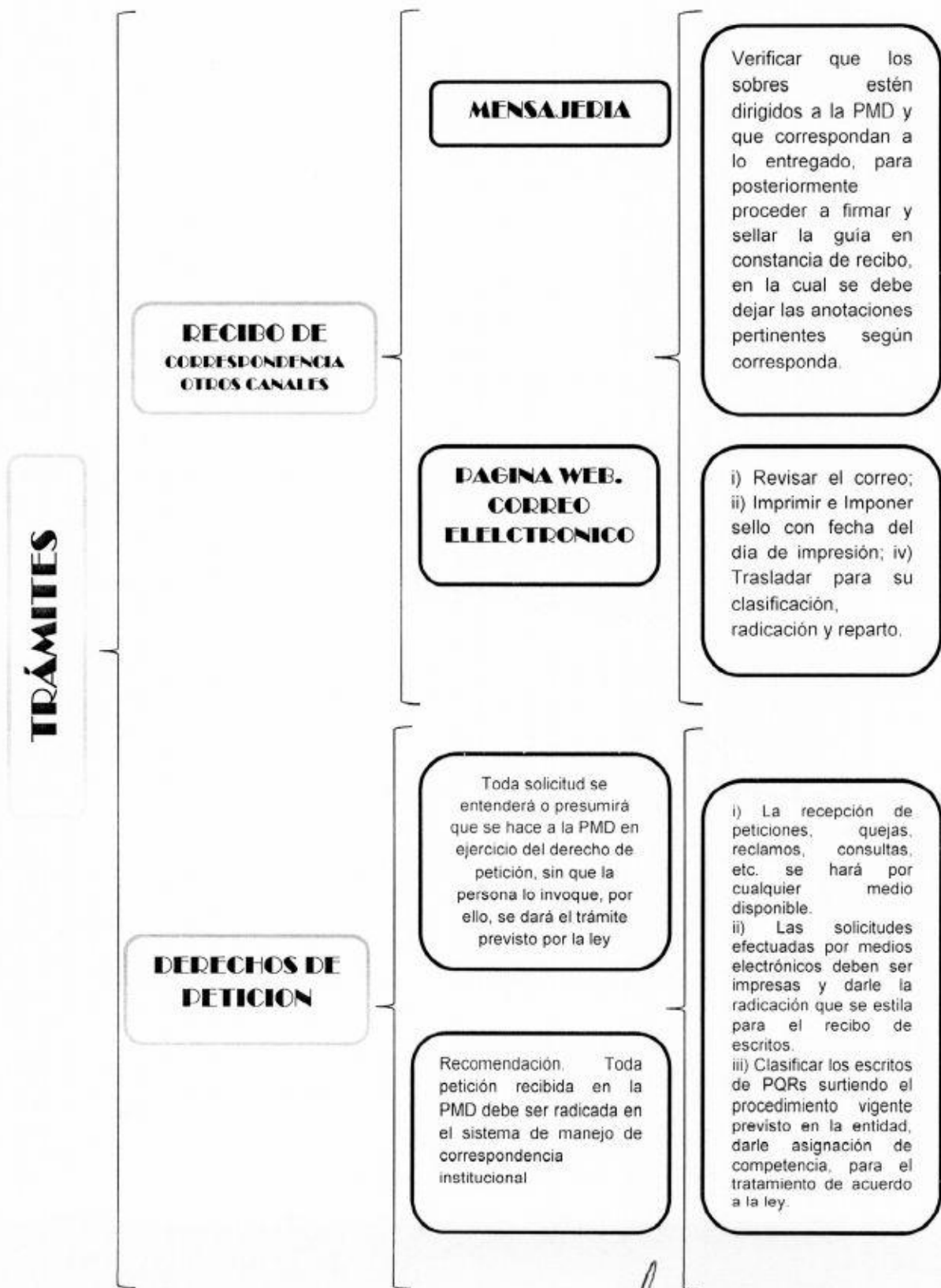
MAURICIO GARCÉS OBANDO

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26



ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26



ELABORO: MGMN	PROYECTO: MGMN	REVISO: 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

La Personería Municipal de Dosquebradas estableció mediante la **"CARTA DE NAVEGACION DEL DERECHO DE PETICION"**, como se ilustra a continuación:



El artículo 23 de la constitución nacional contempla:

"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar

La Corte Constitucional en varias de sus sentencias, ha considerado que el derecho de petición vincula a los particulares en la medida en que ese particular preste servicios públicos o de interés general, o que aunque no se trate de ningún servicio de los anteriores, se viole algún derecho fundamental por la no atención del derecho de petición.

La vinculación de los particulares frente al derecho de petición, está sujeto al marco contemplado en el artículo 86 de la constitución nacional, y en este se pueden identificar claramente las siguientes situaciones:

- El particular presta un servicio público o de interés general
- Que se afecte gravemente el interés general o colectivo, y
- Que se afecte gravemente algún derecho fundamental como consecuencia del estado de subordinación o indefensión.

La acción de tutela procede para exigir el cumplimiento o respuesta de un derecho de petición, cuando como consecuencia de su no atención, se viola un derecho fundamental del peticionario. Por regla general, la tutela no se puede interponer para conseguir que se le dé respuesta a un **DERECHO DE PETICION**, pero si el hecho de no atender un derecho de petición vulnera o afecta un derecho constitucional considerado fundamental, la tutela procede de forma excepcional. Recordemos que la entidad o el particular al que se le ha elevado un derecho de petición tienen un tiempo perentorio para dar respuesta:

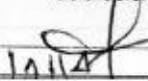
- Quince (15) días para contestar quejas, reclamos y manifestaciones.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.

Si el derecho de petición no se atiende dentro de esos plazos, además de que el funcionario público incurre en causal de mala conducta, permite al peticionario recurrir a la acción de tutela para exigir el amparo de sus derechos. Es importante aclarar que los plazos señalados son días hábiles.

Es claro entonces, que cuando al no dar respuesta al derecho de petición se vulnera un derecho fundamental, el ciudadano puede recurrir a la acción de tutela.

El artículo 5 del Código contencioso administrativo, viene a desarrollar este principio constitucional en los siguientes términos:

ESCRITAS	PETICIONES ESCRITAS Y VERBALES	VERBALES
DEBE CONTENER: 1. La designación de la autoridad a la que se dirigen. 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante legal apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección. 3. El objeto de la petición. 4. Las razones en que se apoya. 5. La relación de documentos que se acompañan. 6. La firma del peticionario, cuando fuere el caso. (Dirección, teléfono, email)		<i>Si quien presenta una petición verbal afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta</i> <i>Las autoridades podrán exigir, en forma general, que ciertas peticiones se presenten por escrito. Para algunos de estos casos podrán elaborar formularios para que los diligencien los interesados, en todo lo que les sea aplicable, y añadan las informaciones o aclaraciones pertinentes</i>

ELABORO: MGMN	PROYECTO: MGMN	REVISO: 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

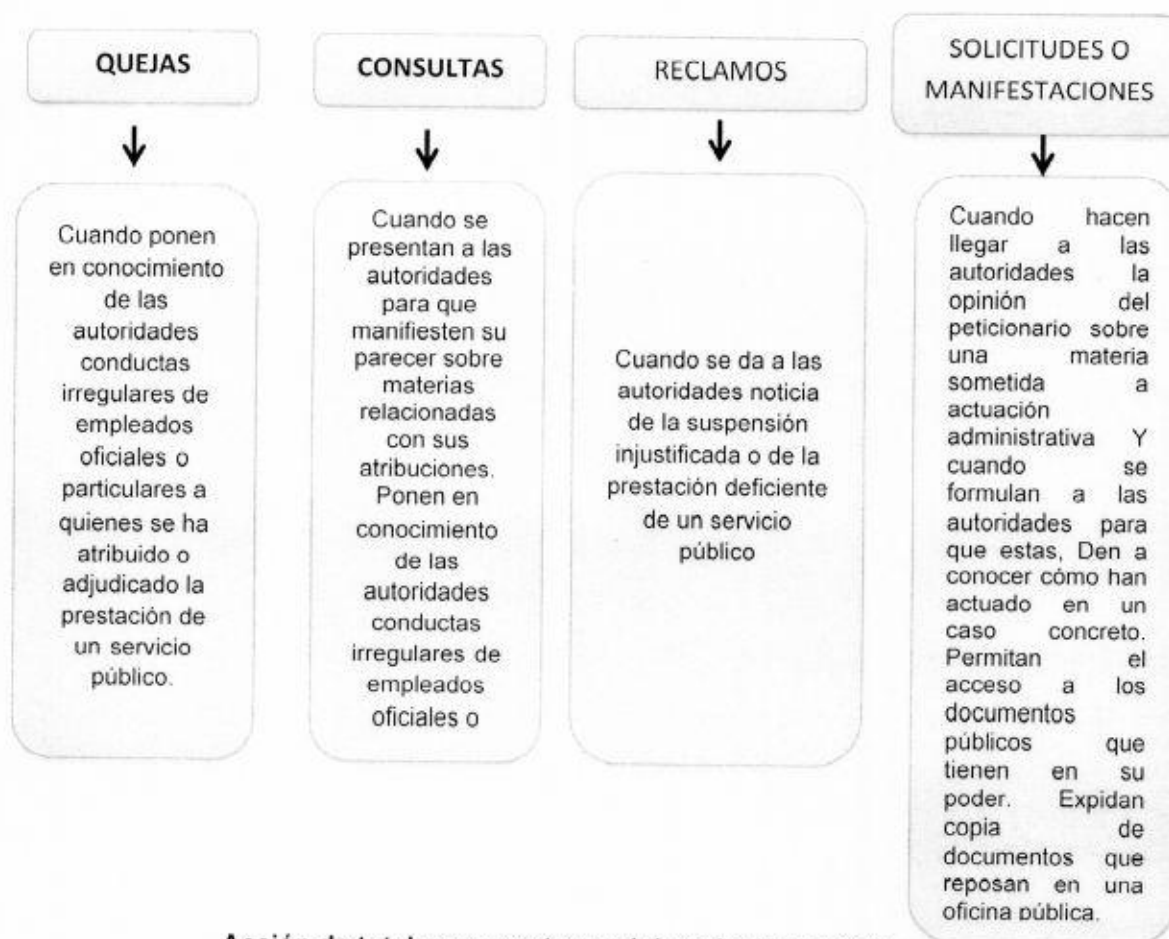
 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

ESCRITAS

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, autenticada por el funcionario respectivo, con anotación de la fecha de su presentación y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado. Esta autenticación no causará derecho alguno a cargo del peticionario.

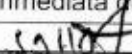
ALCANCE DEL DERECHO DE PETICIÓN. Los particulares pueden solicitar y tener acceso a la información y documentación que repose en las diferentes entidades, siempre y cuando no se trate de información que por ley, no tengan el carácter de reservados, caso en los cuales no procede el derecho de petición.

TIPOS DE PETICIONES QUE SE PUEDEN FORMULAR



Acción de tutela para proteger el derecho de petición.

Cualquier ciudadano que considere que por acción u omisión de las autoridades o de los particulares que presten un servicio público o actúen o deban actuar en desarrollo de funciones públicas, vulneren o amenacen el derecho constitucional de petición, puede recurrir a la acción de tutela para reclamar ante los jueces la protección inmediata de su derecho constitucional.

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISO 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	---	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Por la Dignidad de tus Derechos"</i>	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

NIVELES DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano, estará encaminado a conocer si el servicio prestado fue amable, confiable, con calidad, oportuno, idóneo y respetuoso. Por lo tanto, se realizara una encuesta tanto presencial como virtual.



ENCUESTA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Señor Usuario:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios ofrecidos y la calidad del servicio prestado por la Personería Municipal de Dosquebradas.

FECHA: _____ FUNCIONARIO: _____ DELEGACION: _____

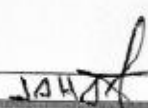
NOMBRES Y APELLIDOS	TELÉFONO / CELULAR

CUESTIONARIO

A las siguientes preguntas marque con una X en el recuadro. Calificaciones: Deficiente: 1. Malo: 2. Regular: 3. Bueno: 4. Excelente: 5

PREGUNTAS	CALIFICACION				
	1	2	3	4	5
1. SERVICIO: ¿Cómo califica el servicio del funcionario?					
2. DURACION DE LA ATENCION: ¿La atención que le presto el funcionario es oportuna y a tiempo?					
3. ATENCION EN LAS OFICINAS: ¿Cuándo se acerca a nuestra oficina encuentra al funcionario amable, capacitado, Dispuesto a colaborar y respetuoso?					

Nota: Todos los datos aquí plasmados son de confidencialidad de la Entidad

ELABORO. MGMN	PROYECTO. MGMN	REVISOR 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Por la Dignidad de tus Derechos"	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO	PMDCI-015- 2017
		FECHA	JULIO 2017
		VERSION	01
		PAGINAS	01 DE 26

BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de Colombia
- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011-
- Ley 1474 de 2011.
- Decreto 262 de 2000.
- Decreto 2641 de 2012.
- Decreto 2482 de 2012
- Decreto 019 de 2012.
- Manual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación. Bogotá, DC 2015.
- Documento CONPES No. 3649 de 2010
- Documento CONPES 3649: Política nacional de servicio al ciudadano. Marzo, 2010.

ELABORO: MGMN	PROYECTO: MGMN	REVISOR 	MAURICIO GARCES OBANDO
---------------	----------------	--	------------------------