
 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

## MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS  
OFICINA DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDÍA MUNICIPAL  
DOSQUEBRADAS  
2023


 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETIVO GENERAL .....	4
ALCANCE.....	4
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO .....	5
CAPÍTULO 1.....	5
CANALES HABILITADOS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS (PQRSFD) .....	5
1.1 CANAL TELEFÓNICO.....	6
1.2 CANALES VIRTUALES.....	7
1.3 CANAL PRESENCIAL.....	8
PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS (PQRSFD). .....	8
2.1 GENERALIDADES .....	8
2.2.1 CONCEPTOS.....	9
2.2.2 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR PETICIONES EN LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA DE DOSQUEBRADAS.....	10
2.2.3. TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A UNA PETICIÓN DE UN USUARIO	14
2.2.4 REQUISITOS PARA PRESENTAR PETICIONES.....	14
2.2.5 DESISTIMIENTO.....	15
2.2.6. PETICIONES ANÓNIMAS .....	16

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

2.2.7 PROCEDIMIENTO INTERNO A SEGUIR CON RELACIÓN A LA RADICACIÓN DE PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD.....	17
2.2.7.1 Presencial.....	17
2.2.7.2 Telefónico.....	18
CAPÍTULO 3.....	19
3.1 COMPROMISO DE LA ALCALDÍA DE DOSQUEBRADAS PARA LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS. ....	19
3.2 FUNDAMENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	20
3.3 ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL A PETICIONES. ....	21
3.4 ETNIAS MINORITARIAS. ....	22
3.5 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	23
3.6 VALORES INSTITUCIONALES.....	25

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Atención al Ciudadano, es la herramienta que la Administración Municipal ha dispuesto para que sus colaboradores conozcan de manera fácil y rápida los mecanismos de interacción que permitan asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los diferentes canales de atención.


Este documento contiene los protocolos establecidos por la entidad que garantizan los principios y derechos que le competen a la ciudadanía y a los servidores públicos, permitiendo mejorar la eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.

## OBJETIVO GENERAL

Determinar y socializar los lineamientos de Atención y Servicio al Ciudadano, con el propósito de asegurar una atención oportuna, eficiente y de calidad acorde con las necesidades de los ciudadanos, garantizando sus derechos.

## ALCANCE

El uso de este Manual le permite al servidor público, tener los conocimientos suficientes para brindar una mejor atención a los ciudadanos, quienes son la razón de ser del Municipio de Dosquebradas, optimizando así la interacción Estado – Ciudadano.

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Alcaldía Municipal de Dosquebradas se compromete a dirigir sus acciones para ofrecer una atención oportuna y de calidad a sus usuarios.

Para el logro de este propósito, es oportuno e importante:


- Generar una cultura de Servicio al ciudadano.
- Permitir una atención oportuna y de calidad.
- Dar respuesta a las solicitudes de los usuarios en el marco de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición.
- Permitir que el ciudadano evalúe el servicio a través de encuestas de satisfacción y construir un informe de manera trimestral con conclusiones y recomendaciones que permitan generar alertas para el mejoramiento continuo del servicio.

## CAPÍTULO 1

### CANALES HABILITADOS POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS (PQRSFD)

**Tenga presente:**

- Las **PQRSFD**, son las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias que los usuarios pueden enviar de manera verbal o escrita a través de los canales de contacto que dispone la administración de Dosquebradas.

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

- El horario de atención al público para nuestros canales, presencial, telefónico y chat virtual en los días hábiles, así:

Lunes a jueves en jornada continua, entre las 7:15 a.m. y las 3:45 p.m.


Viernes jornada continua, entre las 7:15 A.M y las 2:45 P.M

### 1.1 CANAL TELEFÓNICO

Toda persona que requiera presentar, una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación y/o denuncia (**PQRSFD**) ante la Administración Municipal, puede comunicarse directamente con la Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano, para lo cual se dispone de la línea telefónica: 606 3116566, extensión No.181, donde formalmente, se atenderá y se radicará la petición, igualmente, se informará al ciudadano el número de radicación, el cual es de gran utilidad para facilitar la trazabilidad y seguimiento. Dicha petición seguirá el trámite correspondiente según su naturaleza.

#### Importante:

- A través de nuestro PBX 6063116566 se efectúa, de manera automática o mediante el servicio de operadora, la transferencia de llamadas a la secretaria o dependencia de la Administración que sea requerida.
- Las denuncias anónimas, respecto a los actos o hechos de corrupción se podrán hacer por medio de nuestro PBX 6063116566 extensión 181.

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	




## 1.2 CANALES VIRTUALES

### 1.2.1 Buzón Web de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD)

Para realizar una petición de forma virtual, cualquier persona puede acceder a la página Web del Municipio de Dosquebradas, en el siguiente enlace: <https://www.dosquebradas.gov.co/web/> e ingresar al buzón PQRSFD el cual lo direccionará al enlace de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRSFD) y dar clic en el enlace “Ingresa al formulario PQRSFD”, y allí deberá diligenciar los campos requeridos.

### 1.2.2 Ventanilla virtual o correo: [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co)

Gracias a esta cuenta institucional, los usuarios podrán enviar sus correos electrónicos, con sus respectivas peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

felicitaciones, ante la Administración Municipal; los funcionarios de la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano se encargarán de la radicación y direccionamiento a la Secretaría o dependencia competente para información y oportuna respuesta.

### 1.2.3 Chat virtual

Igualmente, nuestros ciudadanos, podrán presentar su petición a través de la ventanilla del Chat (¡Chatea ahora mismo!), Ingresando a la página <https://www.dosquebradas.gov.co/web/> espacio donde las personas pueden interactuar con el Municipio de Dosquebradas, dentro del horario de atención al público establecido.

### 1.3 CANAL PRESENCIAL


Dispuesto para recibir las comunicaciones físicas y/o verbales, la oficina de Servicio y Atención al Ciudadano (Ventanilla Única), ubicada en el primer piso del Centro Administrativo Municipal CAM, Avenida Simón Bolívar número 36-44, realizará la respectiva radicación y direccionamiento interno.

## CAPÍTULO 2 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y/O DENUNCIAS (PQRSFD).

### 2.1 GENERALIDADES

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por*



 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	


*motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (...)*”, es decir, el ciudadano tiene derecho a obtener una respuesta oportuna y de fondo con relación a su solicitud.

### 2.2.1 CONCEPTOS

En aras de ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos, en el siguiente cuadro, se definen conceptos relacionados con peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

**Cuadro 1**

CONCEPTO	DEFINICIÓN
<b>PETICIÓN</b>	Es el derecho fundamental, que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades, por motivos de interés general y/o particular, y a obtener una respuesta oportuna.
<b>QUEJA</b>	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad, que formula un ciudadano con relación a una conducta que considera irregular de uno o varios Servidores Públicos en ejercicio de sus funciones.
<b>RECLAMO</b>	Es el derecho que tiene todo ciudadano a exigir, o demandar una solución, bien sea de interés particular o general, con relación a la prestación indebida de un servicio, o falta de atención de una solicitud.
<b>SUGERENCIA</b>	Es la propuesta, o insinuación que se le hace a la Administración, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
<b>FELICITACIÓN</b>	Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.
<b>DENUNCIA</b>	Es un mecanismo a través del cual los ciudadanos pueden poner en conocimiento la ocurrencia de una irregularidad o una falta cometida por cualquiera de los empleados de la entidad.

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

## 2.2.2 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR PETICIONES EN LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA DE DOSQUEBRADAS.

Las solicitudes se pueden realizar ingresando a nuestra página web, enlace: <https://www.dosquebradas.gov.co/web/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrsfd> y acceder al botón denominado **BUZÓN PQRSFD**, donde podrán encontrar disponible el acceso directo al sistema de PQRSFD, dando click en: “Ingresa al formulario PQRSFD”




## FORMULARIO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS

Para nosotros es muy importante contar con usted. En procura de mejorar nuestros servicios, en nuestra Sede Electrónica usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias, y de igual forma, consultar el estado de la PQRSFD, así como también consultar respuestas de solicitudes realizadas de forma anónima.

[Realizar una PQRSFD](#)

Una vez se acceda al formulario, se debe diligenciar la información, completando los campos requeridos.


Es importante aclarar que el formulario del buzón PQRSFD admite adjuntar documentos y soportes que respalden la solicitud, además se podrá elegir el medio de notificación de respuesta (Email, correo certificado o teléfono).

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

A través de este formulario, también podrán hacer denuncias de manera anónima, es decir, aquellas donde no se expresa la identidad de la persona que la presenta.


---

## FORMULARIO DE RADICACIÓN DE PQRSFD

Consultar 

¿DESEA REGISTRAR ESTA SOLICITUD COMO UNA PERSONA ANÓNIMA?

---

 <p><b>Municipio de Dosquebradas</b></p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

continuación, encontrarán el formulario localizado en la página web de la entidad.

### FORMULARIO DE RADICACIÓN DE PQRSF

Consultar

¿DESEA REGISTRAR ESTA SOLICITUD COMO UNA PERSONA ANÓNIMA?

**TIPO DE IDENTIFICACIÓN**  
Por favor seleccione...

**N° IDENTIFICACIÓN**  
Número de documento de la persona que ingresa la PQRSF

**NOMBRE O RAZÓN SOCIAL**  
Nombre completo de la persona que diligencia la PQRSF

**DIRECCIÓN DE RESIDENCIA**  
Dirección de Residencia de la persona que ingresa la PQRSF

**CIUDAD - DEPARTAMENTO - PAIS**  
Ingrese el nombre

**TELÉFONO**  
Registre su número de contacto fijo o celular

**CORREO ELECTRÓNICO**  
example@pqr.com

**MEDIO DE RADICACIÓN**  
Por favor seleccione...

**NÚMERO DE FOLIOS**  
Ingrese el número de folios recibidos

**TIPO DE PETICIÓN**  
Por favor seleccione...

**PQRSD**  
 PETICIÓN  
  QUEJA  
  RECLAMO  
  SUGERENCIA  
  DENUNCIA  
  PROCESO JURÍDICO

**INTERÉS**  
Por favor seleccione...

**DESTINO**  
Ingrese el nombre

**MEDIO DE NOTIFICACIÓN**  
 CORREO CERTIFICADO  
  CORREO ELECTRÓNICO  
  TELEFÓNICO  
  GESTIÓN COMO PETICIÓN ANÓNIMA

**ASUNTO**  
Asunto de la PQRSF

**DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD**  
Describe su solicitud

**ADJUNTAR ARCHIVO: ARCHIVOS PERMITIDOS (JPG, PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, ZIP, RAR)**


Haga clic para elegir un archivo o Arrastre acá el archivo.

**AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN**

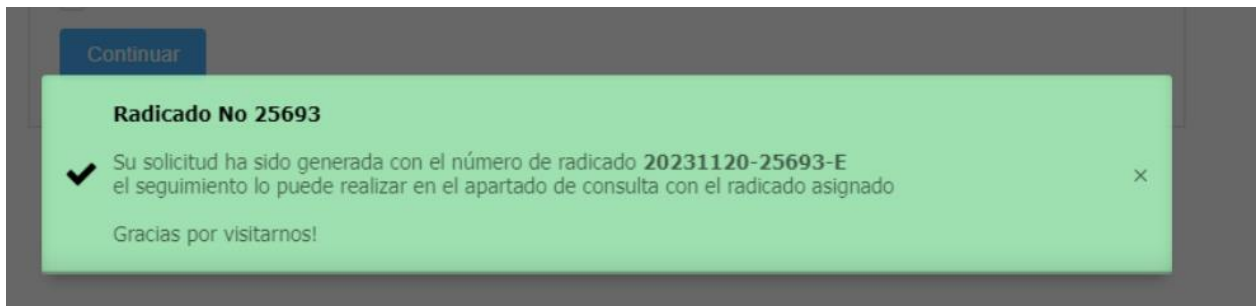
AUTORIZO a la Alcaldía Municipal de Dosquebradas para dar uso de mis datos personales aquí registrados, conforme a las POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES, para las finalidades allí descritas. Consulte las políticas en: [Condiciones de uso y políticas de privacidad](#)


ACEPTO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Continuar

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

Finalizando este proceso, el sistema de manera automática, le asignará un número de radicado, el cual es de gran utilidad para hacer el seguimiento y trazabilidad de la PQRSFD, adicionalmente el sistema envía un mensaje automático a la dirección de correo del peticionario informando detalladamente el trámite de la solicitud.



 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

### 2.2.3. TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A UNA PETICIÓN DE UN USUARIO

Las solicitudes en general serán atendidas en el marco de los tiempos de respuesta según lo dispuesto por la ley 1755 de 2015 en sus artículos 14-17-20 y 21.


**Cuadro 2.** Términos para dar respuesta a una petición de un usuario.

TIPO DE PETICIÓN	PLAZO / TÉRMINO
Peticiones de interés general o particular	15 Días Hábiles
Petición de información	10 Días Hábiles
Petición de consulta	30 Días Hábiles
Traslado a un funcionario competente	5 Días Hábiles
Requerimiento para completar una petición	10 Días Hábiles
Petición de reconocimiento de derechos fundamentales para evitar un perjuicio irremediable	Atención Prioritaria

### 2.2.4 REQUISITOS PARA PRESENTAR PETICIONES

De conformidad con el Manual de Derechos de Petición del Municipio de Dosquebradas, Decreto 403 de agosto de 2023, en su anexo técnico dispone que toda petición deberá contener por lo menos lo siguiente:

- ✓ Designación de la autoridad a quien se dirige.
- ✓ Nombres y Apellidos completos del solicitante y su representante o apoderado si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia, el peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

- ✓ El objeto de la petición.
- ✓ las razones en las que fundamenta su petición.
- ✓ La relación de los requisitos establecidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- ✓ La firma del peticionario, cuando fuere el caso.


De igual forma en el Decreto citado, en su anexo técnico se puede leer “(...) *toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley 1755 de 2015, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*”.

*“Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.*

*El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.”*

## 2.2.5 DESISTIMIENTO

**2.2.5.1 Desistimiento Tácito.** En el Manual de Derechos de Petición, (Decreto 403 de agosto de 2023 de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas), con relación al desistimiento tácito dice:

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

*“Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. (...)” (p.13 anexo técnico).*

### **2.2.5.2 Desistimiento expreso de la petición.**


Con relación al desistimiento expreso de la petición, en el Decreto 403 del año 2023 se puede leer *“Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada”.* (p.13 anexo técnico).

### **2.2.6. PETICIONES ANÓNIMAS**

Con relación a las peticiones anónimas, en el Manual de Derechos de Petición Decreto 403 del año 2023 dice *“Corresponde a las solicitudes en las que los ciudadanos registran una queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia, pero no registran sus datos personales”.*

*Cuando la petición haya sido presentada a través de anónimo sin registrar dirección de notificación, se elaborará la respectiva respuesta y, una vez suscrita, se publicará por diez (10) días hábiles en un lugar de acceso al público en general, en las instalaciones de la Administración Municipal e igualmente se solicitará antes las TIC su publicación en la página WEB del Municipio, en la siguiente ruta: <https://www.dosquebradas.gov.co/web/index.php/repositorio/category/777-respuestas-pgrsfd-anonimas> dejando constancia en la respuesta de tal circunstancia.* (p.13 anexo técnico).



 <p><b>Municipio de Dosquebradas</b></p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

**Respuestas a PQRSFD Anónimas**

Se dispone de este canal para publicar respuestas a PQRSFD anónimas y sean consultadas por la comunidad en general.

[Consultar](#)

*Esto se establece según lo previsto en nuestro ordenamiento jurídico al amparo de lo dispuesto en la sentencia C-951 de 2014, para aquellas PQRS en las cuales por carecer de una dirección física, de correo electrónico y/o por algún motivo, no fue posible la entrega de la respuesta al petitionario, o en aquellos casos en los cuales se formula denuncia o queja pero no se establece la identidad del petitionario.*


## 2.2.7 PROCEDIMIENTO INTERNO A SEGUIR CON RELACIÓN A LA RADICACIÓN DE PQRS RECIBIDAS POR LA ENTIDAD.

Con el fin de actuar de forma coordinada frente a las peticiones recibidas de parte de la ciudadanía, se describe el procedimiento a seguir en los siguientes canales de Servicio al Ciudadano:

### 2.2.7.1 Presencial

Las PQRSFD recibidas en ventanilla única de la administración Municipal, se radicarán en el aplicativo de gestión documental por el personal de dicha dependencia.

**Importante:** La oficina de Servicio y Atención al Ciudadano es la única dependencia autorizada para recepción y radicación de documentos, las

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

solicitudes que se reciban en otra Secretaría o Dependencia externa de la Administración Municipal, deben ser escaneadas y ser enviadas al correo electrónico [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co) para su respectiva radicación.


### 2.2.7.2 Telefónico

Las peticiones recibidas a través del canal telefónico serán gestionadas por la dependencia que recibe la llamada, quienes diligenciarán el respectivo formato de peticiones verbales, e inmediatamente se deberá escanear y direccionar al correo electrónico [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co), instancia que adelantará el trámite de radicación.

### 2.2.7.3 Correo electrónico institucional

Cuando una dependencia reciba un correo electrónico, que corresponda a una solicitud relacionada con las funciones administrativas o misionales de la Institución, deberá reenviarlo a la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, área de correspondencia [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co), para que allí se proceda a su recepción, registro, radicación y trámite correspondiente.

De conformidad con el párrafo 1° del **artículo 16** del Decreto 402 de agosto de 2023 de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas. *“Cuando un funcionario de una dependencia reciba una comunicación oficial por correo electrónico, medios magnéticos, fax etc., deberá, (...), remitir copia mediante correo electrónico interno al funcionario competente para su información, mientras se cumple el procedimiento en la ventanilla única (Oficina de Atención al Ciudadano”.* (p.9-10).

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

## CAPÍTULO 3


### ASPECTOS GENERALES DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 3.1 COMPROMISO DE LA ALCALDÍA DE DOSQUEBRADAS PARA LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS USUARIOS.

La Alcaldía de Dosquebradas, está comprometida con la satisfacción de los ciudadanos, que son la razón de ser de la entidad, por tal motivo y respondiendo sus necesidades y expectativas, incorpora atributos en la prestación del servicio y promueve la mejora continua de los procesos institucionales.

En consecuencia, al interactuar con los usuarios por medio de cualquier canal de atención se realiza con un lenguaje respetuoso, claro y sencillo, ajustado al interlocutor con el propósito de:


- ✓ Disminuir errores e indicaciones innecesarias
- ✓ Aumentar la eficiencia administrativa en la gestión de las peticiones de los usuarios.
- ✓ Impulsar un ejercicio efectivo de rendición de cuentas por parte de la Administración Municipal.
- ✓ Fomentar la transparencia y el acceso a la información pública.
- ✓ Favorecer el control ciudadano a la gestión pública y la participación ciudadana.
- ✓ Mejorar la inclusión social para grupos en condición de discapacidad, para el goce efectivo de derechos en igualdad de condiciones.

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

### 3.2 FUNDAMENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

El servicio a la ciudadanía en la Alcaldía de Dosquebradas se fundamenta en:

- ✓ **El ciudadano es lo primero.** Es primordial tener presente que sin ciudadanos no hay servicios y que la Administración Municipal persigue el cumplimiento de las metas y objetivos fundamentados en la oferta institucional.
- ✓ **Un ciudadano insatisfecho genera ciudadanos insatisfechos.** La información se difunde rápidamente, si un ciudadano se siente insatisfecho con el servicio, pasará la voz, de igual forma lo hará cuando esté satisfecho. Es importante, que nuestras acciones y actitudes contribuyan significativamente a lograr de una manera efectiva la satisfacción de los usuarios, pues son la razón de ser de nuestra entidad.
- ✓ **Cumple lo que prometes.** No es correcto hacer compromisos con los ciudadanos que finalmente no se puedan cumplir. Se debe dar cumplimiento estricto a los plazos acordados con el usuario en el marco del servicio.
- ✓ **No hay imposibles cuando se quiere.** Se tiene claro que los usuarios son la razón de ser la administración, por lo tanto, cada día es una oportunidad que tiene la entidad para mejorar la calidad del servicio y atención que se presta a la ciudadanía.
- ✓ **Para el ciudadano tú marcas la diferencia.** El funcionario o colaborador que atiende al ciudadano le da un toque personalizado a la atención, con su actitud y disposición garantiza la excelente satisfacción en la prestación de la atención y servicio.


 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

- ✓ **La mejor opción para satisfacer al ciudadano es trabajar en equipo.**  
Cuando se trata de satisfacer al ciudadano, todos somos un equipo, todos nos comprometemos.
- ✓ **El juicio sobre la calidad del servicio lo hace el ciudadano.** No importa qué tan bien crees que prestas el servicio, siempre permítele al ciudadano evaluarlo.
- ✓ **Por muy bueno que sea el servicio siempre hay algo por mejorar.** Aun cuando la evaluación del servicio sea la mejor, no olvides que la mejora es continua e infinita.
- ✓ **Fallar en un punto significa fallar en todo.** Cuida cada momento de la atención al ciudadano, un solo error será suficiente para no lograr la satisfacción.

### 3.3 ATENCIÓN PRIORITARIA Y PREFERENCIAL A PETICIONES.

**La atención prioritaria** se enmarca para nuestra Administración de acuerdo con lo establecido en el artículo 20 de la ley 1755 de 2015 “**Atención prioritaria de peticiones.** *Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado.*

*Quando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin*

 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

*perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.”*


**La atención preferencial** se presta siguiendo lo establecido en el artículo 5 numeral 6 de la ley 1437 de 2011 *“Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.”*

Se dispone igualmente de ventanilla preferencial acatando lo preceptuado en la ley 1171 de 2007 *“Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores”*.

La atención preferencial se brinda en la recepción y ventanilla única de la Administración Municipal de Dosquebradas, por parte de personal adscrito a la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano, la cual está ubicada en el primer piso del CAM, de esta manera, el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada garantizando la orientación e información respecto a los trámites y servicios de nuestra oferta institucional.

### **3.4 ETNIAS MINORITARIAS.**

Se denomina grupo étnico al grupo de personas que comparten una cultura equivalente (creencias, valores y comportamientos), idioma, religión, entre otras. En el Decreto 403 de 2023, Manual de Derechos de Petición se puede leer *“Los Ciudadanos que hablen una lengua nativa, podrán presentar peticiones verbales ante la Administración Municipal de Dosquebradas en su dialecto. La*


 <p>Municipio de Dosquebradas</p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

*administración por medio del enlace con la población indígena procederá a su respectiva traducción y respuesta. En caso, que no se cuente con el contrato de apoyo a la gestión con la persona que hable la lengua nativa, es necesario dejar constancia del hecho, grabando el derecho de petición para asegurar la adecuada atención e inmediatamente se procederá a realizar la traducción y a diligenciar el formato de peticiones verbales, que será escaneado y remitido al correo electrónico [archivo@dosquebradas.gov.co](mailto:archivo@dosquebradas.gov.co), para hacer la correspondiente radicación.”*

### 3.5 ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.


Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el usuario tiene frente a la prestación de los servicios solicitados. A continuación, se describen las acciones a seguir en relación con los atributos.

ATRIBUTO	ACCIONES PARA SEGUIR
<b>AMABILIDAD</b>	Los colaboradores de la Alcaldía de Dosquebradas saludarán y se despedirán de manera cortés y mantendrán una actitud afable durante la interacción con el usuario, evitando respuestas frías y ligeras.
<b>CONFIABILIDAD</b>	El servidor público o contratista de la entidad, deberá expresar capacidad y deseo de proporcionar una atención ágil y eficaz, mostrando tener pleno conocimiento sobre los formatos, trámites y servicios, generando seguridad a los usuarios.
<b>ACCESIBILIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>	Permitir el acceso a la información que requieran los ciudadanos de conformidad con el artículo 74 de la constitución política.

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

<b>ATRIBUTO</b>	<b>ACCIONES PARA SEGUIR</b>
<b>EFFECTIVIDAD</b>	El servidor público o contratista, deberá satisfacer las necesidades del usuario, resolviendo lo solicitado de manera completa y orientándolo sobre los procedimientos a seguir, esforzándose por desarrollar y poner en práctica las competencias sociales y comunicativas.
<b>HONESTIDAD</b>	Al responder a los usuarios, y en particular ante una negativa frente a lo solicitado. El funcionario o contratista debe expresarle con claridad y precisión, de conformidad con los hechos, la verdad y la justicia, evitando rodeos.
<b>INCLUSIÓN</b>	El servidor público o contratista, deberá ofrecer acceso equitativo y atención igualitaria de la misma calidad, valorando la diversidad, garantizando que todos los individuos o grupos sociales tengan las mismas posibilidades y oportunidades
<b>OPORTUNIDAD</b>	Brindar respuesta a las solicitudes dentro de los términos de la ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho de petición.
<b>RESPETO</b>	Todos los usuarios tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso durante su atención.
<b>SOLIDARIDAD</b>	El funcionario o contratista deberá expresar un sentimiento de empatía por la situación del usuario, esmerándose por brindar la ayuda de manera efectiva.
<b>CLARIDAD EN LA RESPUESTA</b>	Garantizando que la respuesta y la atención a los usuarios, se exprese en lenguaje comprensible, sencillo y de fácil entendimiento. Independiente del grupo poblacional a quien va dirigido.
<b>PERTINENCIA</b>	Garantizar que los ciudadanos reciban los servicios y la información requerida.




 <p><b>Municipio de Dosquebradas</b></p>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

### 3.6 VALORES INSTITUCIONALES

Los valores institucionales son la esencia y la identidad de la Administración Municipal.

<p><b>DIGNIDAD</b></p> <p>Para reconocer en cada persona que habita Dosquebradas, los valores intrínsecos que tiene por su condición de ser humano, dotado de inteligencia, de libertad, de capacidad de amar, de crear, de soñar, de construir un proyecto de vida propio y de contribuir a construir un proyecto de vida en común. Por ello, todo ciudadano y ciudadana de Dosquebradas es digno por sí mismo y tiene valor como agente social que participa y transforma el desarrollo de la ciudad y la convierte a su vez en una ciudad Digna para todos.</p>
<p><b>EQUIDAD</b></p> <p>Para reconocer en nuestro municipio las fuertes desigualdades que llevan a la exclusión de muchas comunidades que no acceden a los beneficios sociales que ofrece la ciudad y no pueden ejercer una ciudadanía plena; por tanto, es necesario reivindicar en forma permanente y en todo el ejercicio de gobierno, la garantía de los derechos, privilegiando aquellas poblaciones que se encuentran más desprotegidas.</p>
<p><b>HONESTIDAD</b></p> <p>Para que nuestro comportamiento esté guiado por un manejo transparente, recto y pulcro en todos nuestros actos y de esta forma, actuemos con ética y lealtad hacia nuestra ciudad, haciendo buen uso de los recursos públicos y recuperando la confianza ciudadana en el gobierno municipal.</p>
<p><b>SOLIDARIDAD</b></p> <p>Para crear conciencia colectiva y sensibilizar a todos los habitantes de Dosquebradas, frente a la necesidad de fortalecer el tejido social a través de relaciones mutuas de apoyo y ayuda, frente a las adversidades y dificultades, de tal forma que se sientan respaldadas y amparadas tanto por el entorno social que las rodea, como por un gobierno municipal que actúa como garante de sus derechos.</p>
<p><b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b></p> <p>Para fomentar el dialogo de saberes y la inclusión de todos los actores sociales en todas las fases de la planeación y gestión pública, asumiendo que nuestro municipio es de todos y, por tanto, debemos tener un compromiso con él desde los diferentes roles que nos corresponde desempeñar desde el sector público, el sector privado y la academia, privilegiando la obligación del Estado como garante del bienestar colectivo y la protección de sus habitantes.</p>

 <b>Municipio de Dosquebradas</b>	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCION AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO TRADUCIDO A LENGUAJE CLARO	VERSIÓN: 03 FV: NOV/2023	

### **TOLERANCIA**

Para tener consideración y apertura en todo el ejercicio de gobierno para con aquellos sectores, grupos o personas que disientan de nuestras actuaciones públicas, permitiendo que dichos disensos sean tramitados en un escenario público de debate de ideas, donde prime la comunicación, el bien común y el respeto.

### **IDENTIDAD**

El plan de desarrollo municipal será más que un instrumento; será un plan-proceso orientado a rescatar y mantener la identidad ciudadana y el sentido de pertenencia de los ciudadanos y ciudadanas de Dosquebradas con su territorio y su entorno social.

### **INTEGRALIDAD**

El plan de desarrollo incluirá las estrategias, los programas y los proyectos de los diferentes sectores, pero también identificará las transversalidades que le aporten al municipio y lo articulen a la visión metropolitana y regional.

### **CALIDAD**

Como condición para llevar a cabo una administración pública, donde todos los funcionarios y funcionarias trabajen bajo los criterios de la autoevaluación y el mejoramiento continuo, a fin de dar respuesta eficaz y eficiente a las demandas de la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad de vida del municipio.

### **TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN PÚBLICA**

Para informar con claridad y veracidad sobre la gestión de gobierno y rendir cuentas a la ciudadanía sobre las ejecutorias de la administración municipal, sobre los impactos logrados, pero también, para dar a conocer las dificultades y restricciones que se presenten, haciendo seguimiento a todas las inquietudes de la comunidad.

<b>Elaboró:</b> Víctor Hugo Buitrago Salazar	<b>Revisó:</b> Viviana Cristina Ruiz Bohórquez	<b>Aprobó:</b> Carlos Alberto del Río Restrepo
<b>Cargo:</b> Técnico operativo Oficina de Atención de Servicio al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Directora Oficina de Atención de Servicio al Ciudadano	<b>Cargo:</b> Secretario de Asuntos Administrativos