

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción la Personería municipal de Dosquebradas incluye debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

<p>El respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.</p>	<p>http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/892-codigo-y-valores-eticos</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/894-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2022</p> 
<p>Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.</p>	<p>http://personeriadosquebradas.gov.co/</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/servicios-de-informacion</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/infantil</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/m-gestion-seguridad</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/menu-victimas</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijuridico</p> <p>http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica</p>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

	http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano http://personeriadosquebradas.gov.co/politica-equidad-de-la-mujer
OBJETIVOS LOGRADOS.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitó la gestión de los servidores públicos en pro de la atención 2. Mejoró la competitividad de los funcionarios estableciendo prioridades de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones. 3. Construimos un ambiente amable y moderno en pro del ciudadano. 4. Compromiso en el ambiente de control, siempre buscando estándares de conducta como se refleja en el código de ética y manual de atención al ciudadano, clima de trabajo favorable.
LINEAMIENTOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> ○ La Personería Municipal de Dosquebradas buscó que todos los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos cumplan con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones, así como facilitar su relación CIUDADANO-ESTADO de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política. ○ Además de tener un propósito de mejoramiento continuo, la Personería Municipal de Dosquebradas se compromete en ejecutar acciones de carácter normativo e instrumental, tendientes a identificar y racionalizar los procesos que involucren directamente el acceso de los ciudadanos, con el fin de prestar un mejor servicio. • La entidad trabaja continuamente en la promoción de la confianza entre los ciudadanos y las entidades públicas y por ende del Estado, aplicando el principio de la buena fe, el fortalecimiento del sistema de control interno, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y la prestación de sus servicios.
ESTRATEGIAS	<p>LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS desarrolló estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública así;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. JHON ALEXANDER
HURTADO ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, este se cumple en la utilización del correo electrónico de la entidad



- <http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20>
- personeriadosquebradas@gmail.com
- <http://personeriadosquebradas.gov.co/>
- [Teléfono \(606\)340-1165](tel:6063401165)

- **Estandarización:** La entidad establece trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

- **Eliminación:** la entidad realiza equivalencia aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles y engorrosos para el ciudadano.

- **Optimización:** la personería realiza actividades que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relación entre entidades.
- Optimizar puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Reducir tiempo en la atención.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE
NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ. JHON ALEXANDER
HURTADO ARCE- CONTRATISTA

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

	<p>◦ Seguimiento del estado del trámite por Internet y teléfonos móviles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatización: la entidad usa las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos de la personería que soportan los trámites. <p>Así mismo, permite la modernización interna de la entidad como la adquisición de herramientas tecnológicas (Hardware, Software, y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.</p>
--	---

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas, con la implementación del sistema de calidad, la racionalización de procedimientos internos mediante el progreso de estrategias efectivas diseñadas para facilitar la gestión de la Entidad, estableció prioridades en desarrollar actividades para dar a conocer las herramientas, como el fortalecimiento del código de ética logrando así una armoniosa relación con los usuarios.</p> <p>Lo anterior desemboca en la recuperación de los valores y principios de los funcionarios, para desarrollar sus funciones en pro de los usuarios, en tener relación directa e indirectamente en el desarrollo de la honestidad e íntegros, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.</p>
---------------------------------	--

Evidencia. **“CODIGO DE ETICA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS”**

http://personeriodosquebradas.gov.co/images/NOSOTROS_2022/FORMATO_PROTOCOLES_ETICOS.pdf

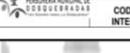
<http://personeriodosquebradas.gov.co/images/documentos2022/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-PMD.pdf>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriodosquebradas@gmail.com / www.personeriodosquebradas.com

 <p>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

 <p>SISTEMA DE GESTION MIPG</p> <p>CODIGO DE INTEGRIDAD</p> <p>Nit 816.000.158-5</p>	<table border="1"> <tr><td>CODIGO</td><td>FT-GDOF-001</td></tr> <tr><td>FECHA</td><td>ABRIL -2009</td></tr> <tr><td>VERSION</td><td>01</td></tr> <tr><td>PAGINAS</td><td>01 DE 01</td></tr> </table>	CODIGO	FT-GDOF-001	FECHA	ABRIL -2009	VERSION	01	PAGINAS	01 DE 01	 <p>SISTEMA DE GESTION MIPG</p> <p>CODIGO DE INTEGRIDAD</p> <p>Nit 816.000.158-5</p>	<table border="1"> <tr><td>FECHA</td><td>ABRIL -2009</td></tr> <tr><td>VERSION</td><td>01</td></tr> <tr><td>PAGINAS</td><td>01 DE 01</td></tr> </table>	FECHA	ABRIL -2009	VERSION	01	PAGINAS	01 DE 01	 <p>CODIGO DE INTEGRIDAD</p> <p>Nit 816.000.158-5</p>	<table border="1"> <tr><td>VERSION</td><td>01</td></tr> <tr><td>PAGINAS</td><td>01 DE 01</td></tr> </table>	VERSION	01	PAGINAS	01 DE 01
CODIGO	FT-GDOF-001																						
FECHA	ABRIL -2009																						
VERSION	01																						
PAGINAS	01 DE 01																						
FECHA	ABRIL -2009																						
VERSION	01																						
PAGINAS	01 DE 01																						
VERSION	01																						
PAGINAS	01 DE 01																						

<p>INTRODUCCION</p> <p>La ética del servidor público, responde a dos aspectos fundamentales: una obligación de carácter moral que es propia del individuo, es decir, la conciencia que debe tener el servidor de que sus actos, debe adecuarse a normas de conducta identificadas con aspectos de responsabilidad, cumplimiento y honestidad.</p> <p>El segundo aspecto se refiere a la amenaza que conlleva la aplicación de sanciones para el evento de que en el ejercicio de su cargo violento o se aparte de las disposiciones constitucionales, legales o reglamentarias que lo hayan decretado a una sanción que puede ser de diversos tipos.</p> <p>En cumplimiento de sus funciones y deberes el servidor público está obligado a desarrollar su actividad con apego a las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y estatutarias, y, por principio, debe orientar su actuación aplicando principios de cumplimiento, honestidad y responsabilidad; agotar su cargo, funciones o actividades con estricto apego a la normatividad que rige la administración.</p> <p>La ética en el servicio público, está directamente relacionada con la conducta de los funcionarios que ocupan cargos públicos, tales individuos deben actuar conforme a un parámetro ético, mostrando valores morales como la buena fe y otros principios necesarios para una vida sana en la sociedad.</p>	<p>HONESTIDAD</p> <p>Actitud que consiste en el cumplimiento de la verdad, la justicia y la equidad, evitando cualquier tipo de fraude, engaño o manipulación.</p>	<p>LO QUE HAGO</p> <p>Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero es incorrecto esconderlos.</p> <p>Cuando tengo dudas respecto de la aplicación de mis deberes, busco orientación en las instancias pertinentes dentro de mi entidad.</p> <p>Se vale no saberlo todo y también se vale pedir ayuda.</p> <p>Facilito el acceso a la información pública, completa, veraz, oportuna y comprensible con los medios destinados para ello.</p> <p>Siempre denuncio las fallas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.</p> <p>Aporto y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos tengan acceso a la información pública y hagan parte de la toma de decisiones cuando corresponde.</p> <p>Actúo de forma coherente con lo que pienso y con las funciones a mi cargo, lo cual genera credibilidad y confianza.</p>	<p>RESPECTO</p> <p>Actitud que consiste en el reconocimiento y valoración de los derechos, intereses y necesidades de los demás, evitando cualquier tipo de discriminación, hostilidad o violencia.</p>	<p>LO QUE HAGO</p> <p>Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin imponer su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.</p> <p>Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.</p>
<p>OBJETIVO</p> <p>Establecer una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a las entidades fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación de bienes y servicios, y el aumento de la confianza de los ciudadanos en las entidades públicas.</p>	<p>LO QUE NO HAGO</p> <p>No doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlas en un proceso.</p> <p>No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.</p> <p>No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).</p> <p>No soy desleal con la información a mi cargo, ni con su gestión.</p>	<p>LO QUE NO HAGO</p> <p>Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.</p> <p>No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.</p> <p>Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.</p>	<p>LO QUE NO HAGO</p> <p>Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.</p> <p>No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.</p> <p>Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.</p>	

5. TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS. La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

- Página Web.
- Medios y canales de comunicación dispuestos.
- Elementos de planeación institucional.
- Informes de gestión.
- Indicadores.
- Resultados de vigencia anterior y evaluación de sus planes y proyectos.

La Personería Municipal de Dosquebradas, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas:

El Personero Municipal de Dosquebradas con su equipo de trabajo, realiza la rendición de cuentas, y adicionalmente cumple con las siguientes funciones:

- Identifica las necesidades de información de la población.
- Define el cronograma de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.

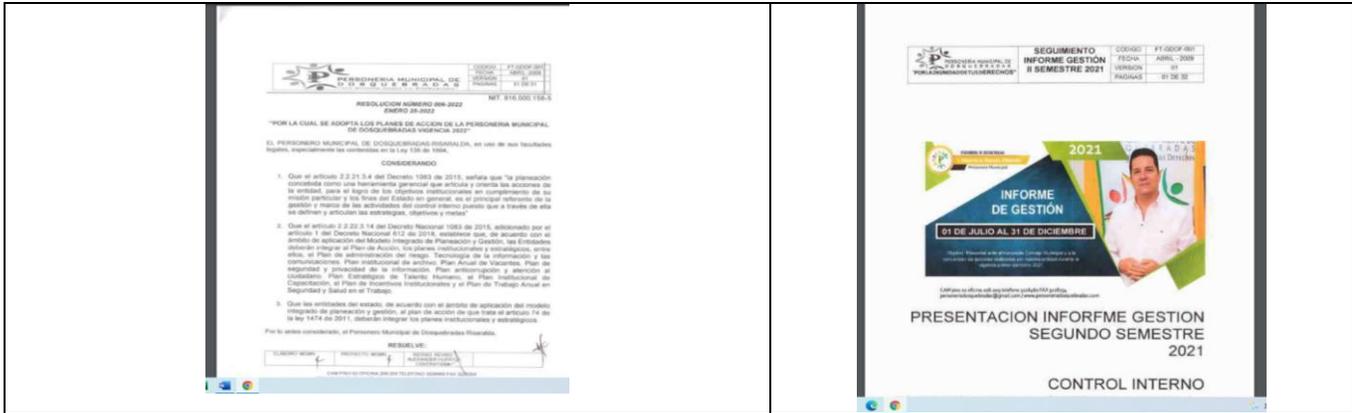
ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
 personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- Establece los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.
- Actualiza constantemente la información de la página Web de la Entidad.



<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/109-resoluciones-2022?start=10>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1023-informe-de-gestion-segundo-semester-2021>



<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/881-informe-de-gestion-2021-2022>

6. CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. EL componente de Atención al Ciudadano se lidera en la personería con el objetivo siempre en la búsqueda permanente en mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVIDOR AL CIUDADANO.

Define y difunde el portafolio de servicios	Implementa procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	Optimiza la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
Mide la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Identifica necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuno	Establece procedimientos, diseña espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados y víctimas de la violencia

Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, a la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés público y orientada a resultados eficientes y eficaces

ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

En la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha interiorizado la cultura de la gestión de las PQRS y se ha dado el trámite establecido para este tipo de información y solicitudes.

GESTIÓN. La entidad observa y cumple con los protocolos de atención a la ciudadanía y define en ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad.

CANALES

PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL
Cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.	Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para lo cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:	La Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía este medio con la intención de brindar información relevante sobre todo lo relacionado

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO

REVISÓ: JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA

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

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

<p>La Personería Municipal de Dosquebradas está ubicada en la Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 2 oficinas 208-209 Teléfono (606) 3401165 e-mail: personeriadosquebradas@gmail.com.</p> <p>Con horario de atención lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua, en este momento por motivos de pandemia el horario de atención al público se ajustó de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 3.00 pm.</p>	<p>Asumir actitud de servicio. Identificarse. hablar claro y de manera adecuada. Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano o brindar la información veraz y pertinente. Usar tono amistoso. Cuidar el volumen de la voz.</p> <p>Con este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de todo lo relacionado con la Entidad, para esto la Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía (606) 3401165</p>	<p>con la Entidad.</p> <p>personeriadosquebradas@gmail.com</p>
--	---	--

• CUMPLIMIENTO PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

La Personería municipal de Dosquebradas presta un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a la Entidad.

Siempre observando que los accesos del edificio el cual deben ingresar esta clase de ciudadanos, para ellos contempla las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin motines, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros servicios.

Todos los funcionarios tienen especial consideración con estos grupos poblacionales proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en su atención.

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los cuales están debidamente señalizados.

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público, la Personería Municipal de Dosquebradas por medio de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas cuenta con personal debidamente capacitado para

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISO. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

la atención de personas invidentes y señantes, quienes se encuentran ubicados en la recepción (1 piso) del Centro Administrativo Municipal.

Además de lo anterior, son consideraciones especiales:

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que facilite a comunicación con el ciudadano.
 - Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
 - Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Entidad, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano: Explíquelo por qué debe esperar, dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerlo, espere a que el ciudadano le conteste y al regresar, expresar: "Muchas gracias por esperar"
 - Si el ciudadano debe ir a otro lugar: Explíquelo por qué debe hacerlo, dé por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, horario de atención y los documentos que debe presentar.
 - Si la solicitud del ciudadano no puede ser resulta de inmediato: Explíquelo la razón de la demora y la fecha aproximada en la que debe volver o recibirá respuesta.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRS)

Para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, la Personería Municipal de Dosquebradas

Fomentar un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley

Garantizar la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos

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

Conforme con la normatividad que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.



La recepción de las PQRS de los ciudadanos se radica en la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y se clasificará de acuerdo con los procesos citados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas dentro de los términos legales.

Toda PQRS que se reciba en la Entidad, deberá tener seguimiento en cuanto a términos de respuesta y normatividad

Si dentro del plazo estipulado, no es posible atender la solicitud, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/reglamentos/754-carta-de-navegacion-derecho-de-peticion-2022>

ELABORÓ: MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA- CONTROL INTERNO	REVISÓ. JHON ALEXANDER HURTADO ARCE- CONTRATISTA	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
---	--	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 606.3401165
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com